



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
2016**

GURU PEMBELAJAR

MODUL PAKET KEAHLIAN USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN



Penulis: Dora Veri Kristiana, S.Pd, M.M., dkk

**KELOMPOK KOMPETENSI A
PENGANTAR PARIWISATA**

KARAKTERISTIK PESERTA DIDIK



GURU PEMBELAJAR

**Modul Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata
Sekolah Menengah Kejuruan(SMK)**

KELOMPOK KOMPETENSI A

PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN (PPPPTK) BISNIS DAN PARIWISATA
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
TAHUN 2016



Penanggung Jawab :

Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd

KOMPETENSI PROFESIONAL

Penulis:

Dora Veri Kristiana, S.Pd., M.M
0812935567
dorap4tkbispar@gmail.com

Etty Sulistyawati, S.Pd., M.M
08138282666
ettyp4tkbispar@gmail.com

Penelaah:

Andrean Hertanu W, SST. Par
081315551159
andrean105@gmail.com

KOMPETENSI PEDAGOGIK

Penulis:

Drs. FX. Suyudi, M.M
08128262757
fx.suyudi@gmail.com

Penelaah:

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd.
081298708988
dame_sito@yahoo.com

Layout & Desainer Grafis:
Tim

GURU PEMBELAJAR
MODUL PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)

Kelompok Kompetensi A

Kompetensi Profesional:
PENGANTAR
PARIWISATA

Kompetensi Pedagogik:
KARAKTERISTIK
PESERTA DIDIK

Copyright © 2016

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengcopy sebagian atau keseluruhan isi buku ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Kata Sambutan

Peran guru profesional dalam proses pembelajaran sangat penting sebagai kunci keberhasilan belajar siswa. Guru Profesional adalah guru yang kompeten membangun proses pembelajaran yang baik sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut menjadikan guru sebagai komponen yang menjadi fokus perhatian pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pendidikan terutama menyangkut kompetensi guru.

Pengembangan profesionalitas guru melalui program Guru Pembelajar (GP) merupakan upaya peningkatan kompetensi untuk semua guru. Sejalan dengan hal tersebut, pemetaan kompetensi guru telah dilakukan melalui uji kompetensi guru (UKG) untuk kompetensi pedagogik dan profesional pada akhir tahun 2015. Hasil UKG menunjukkan peta kekuatan dan kelemahan kompetensi guru dalam penguasaan pengetahuan. Peta kompetensi guru tersebut dikelompokkan menjadi 10 (sepuluh) kelompok kompetensi. Tindak lanjut pelaksanaan UKG diwujudkan dalam bentuk pelatihan paska UKG melalui program Guru Pembelajar. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi guru sebagai agen perubahan dan sumber belajar utama bagi peserta didik. Program Guru Pembelajar dilaksanakan melalui pola tatap muka, daring (*online*), dan campuran (*blended*) tatap muka dengan online.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK), Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kelautan Perikanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LP3TK KPTK), dan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LP2KS) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan yang bertanggung jawab dalam mengembangkan perangkat dan melaksanakan peningkatan kompetensi guru sesuai bidangnya. Adapun perangkat pembelajaran yang dikembangkan tersebut adalah modul untuk program Guru Pembelajar (GP) tatap muka dan GP online untuk semua mata pelajaran dan kelompok kompetensi. Dengan modul ini diharapkan program GP memberikan sumbangan yang sangat besar dalam peningkatan kualitas kompetensi guru.

Mari kita sukseskan program GP ini untuk mewujudkan Guru Mulia Karena Karya.

Jakarta, Februari 2016
Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan,

Sumarna Surapranata, Ph.D.
NIP. 195908011985032001

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas selesainya penyusunan Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Pelatihan Guru Pasca Uji Kompetensi Guru (UKG). Modul ini merupakan bahan pembelajaran wajib, yang digunakan dalam pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK. Di samping sebagai bahan pelatihan, modul ini juga berfungsi sebagai referensi utama bagi Guru SMK dalam menjalankan tugas di sekolahnya masing-masing.

Modul Guru Pembelajar Paket Keahlian Usaha Perjalanan Wisata SMK ini terdiri atas 2 materi pokok, yaitu: materi profesional dan materi pedagogik. Masing-masing materi dilengkapi dengan tujuan, indikator pencapaian kompetensi, uraian materi, aktivitas pembelajaran, latihan dan kasus, rangkuman, umpan balik dan tindak lanjut, kunci jawaban serta evaluasi pembelajaran.

Pada kesempatan ini saya sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas partisipasi aktif kepada penulis, editor, reviewer dan pihak-pihak yang terlibat di dalam penyusunan modul ini. Semoga keberadaan modul ini dapat membantu para narasumber, instruktur dan guru pembelajar dalam melaksanakan Pelatihan Guru Pasca UKG bagi Guru SMK.

Jakarta, Februari 2016
Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata

Dra. Hj. Djuariati Azhari, M.Pd
NIP.195908171987032001

Daftar Isi

	Halaman
Kata Sambutan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Bagian I Kompetensi Profesional	1
Pendahuluan	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	3
C. Peta Kompetensi	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Saran Cara Penggunaan Modul	6
Kegiatan Pembelajaran 1 Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal & Mengembangkan dan Memperbaharui Informasi	8
A. Tujuan	8
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	8
C. Uraian Materi	9
D. Aktifitas Pembelajaran	36
E. Latihan/Kasus/Tugas	37
F. Rangkuman	39
G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut	41
Kegiatan Belajar 2 Mengelola Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal & Merencanakan Prosedur Tempat Kerja	46
A. Tujuan	46
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	46
C. Uraian Materi	47
D. Aktivitas Pembelajaran	69
E. Latihan / Kasus / Tugas	71
F. Rangkuman	75
G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut	76
Kegiatan Belajar 3 Membangun Tim Kerja	81
A. Tujuan	81

B. Indikator Pencapaian Kompetensi	81
C. Uraian Materi	81
D. Aktivitas Pembelajaran	87
E. Latihan / Kasus / Tugas	88
F. Rangkuman	90
G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut	92
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	95
Evaluasi	100
Penutup	102
Daftar Pustaka	103
Glosarium	104
Bagian II Kompetensi Pedagogik.....	105
Pendahuluan	106
A. Latar Belakang	106
B. Tujuan	107
C. Peta Kompetensi	108
D. Ruang Lingkup	109
E. Petunjuk Penggunaan Modul.....	109
Kegiatan Pembelajaran 1 Memahami Karakteristik Peserta Didik.....	111
A. Tujuan	111
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	111
C. Uraian Materi.....	112
D. Aktivitas Pembelajaran	128
E. Latihan/ Kasus /Tugas.....	128
F. Rangkuman	129
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	130
Kegiatan Pembelajaran 2 Mengidentifikasi Kemampuan Awal Peserta Didik...	133
A. Tujuan	133
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	133
C. Uraian Materi.....	134
D. Aktivitas Pembelajaran	145
E. Latihan/ Kasus /Tugas.....	145
F. Rangkuman	145
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	146

Kegiatan Pembelajaran 3 Mengidentifikasi Kesulitan Belajar Peserta Didik	149
A. Tujuan	149
B. Indikator Pencapaian Kompetensi	149
C. Uraian Materi	150
D. Aktivitas Pembelajaran	165
E. Latihan/ Kasus /Tugas	165
F. Rangkuman	166
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	167
Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas	169
Evaluasi	170
Daftar Pustaka	176

Bagian I

Kompetensi Profesional





Pendahuluan

A. Latar Belakang



Pengembangan keprofesian berkelanjutan (PKB) sebagai salah satu strategi pembinaan guru dan tenaga kependidikan diharapkan dapat menjamin guru dan tenaga kependidikan mampu secara terus menerus memelihara, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan PKB akan mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki guru dan tenaga kependidikan dengan tuntutan profesional yang dipersyaratkan.

Guru dan tenaga kependidikan wajib melaksanakan PKB baik secara mandiri maupun kelompok. Khusus untuk PKB dalam bentuk diklat dilakukan oleh lembaga pelatihan sesuai dengan jenis kegiatan dan kebutuhan guru. Penyelenggaraan diklat PKB Grade 1 dilaksanakan oleh PPPPTK dan LPPPTK KPTK atau penyedia layanan diklat lainnya. Pelaksanaan diklat tersebut memerlukan modul sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta diklat. Modul merupakan bahan ajar yang dirancang untuk dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta diklat berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang disajikan secara sistematis dan menarik untuk mencapai tingkatan kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan grade 1 ini merupakan acuan bagi penyelenggara pendidikan dan pelatihan dalam memfasilitasi pencapaian kompetensi dalam pelatihan yang diperlukan guru pada saat melaksanakan kegiatan PKB.

B. Tujuan



Modul PKB Grade 1 ini bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran mengaitkan informasi pengantar kepariwisataan, mengembangkan dan memperbaharui informasi, merencanakan prosedur tempat kerja dan melakukan umpan balik terhadap kesehatan, keselamatan dan keamanan, mengelola bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal serta membangun tim kerja.

Sikap, keterampilan dan pengetahuan tersebut merupakan kompetensi-kompetensi profesional yang mengacu pada level 1 Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia agar mampu:

- a. Merencanakan dan mengelola sumberdaya dibawah tanggung jawabnya, dan mengevaluasi secara komprehensif kerjanya dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni untuk menghasilkan langkah-langkah pengembangan strategi organisasi.
- b. Memecahkan permasalahan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan monodisipliner.
- c. Melakukan riset dan mengambil keputusan strategis dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penuh atas semua aspek yang berada di bawah tanggung jawab bidang keahliannya.

Kemampuan ini merupakan bagian dari pengembangan keprofesian berkelanjutan agar para guru dapat menguasai materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu di lingkup pendidikan kejuruan yang akan menyumbang pengembangan profesi di bidang usaha perjalanan wisata.

C. Peta Kompetensi



Kompetensi Profesional: Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu



Membangun Tim Kerja



Mengelola Bantuan Untuk Pelanggan Internal Dan Eksternal



Merencanakan Prosedur Tempat Kerja dan Melakukan Umpan Balik Terhadap Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan



Mengembangkan dan Memperbaharui Informasi



Mengaitkan Informasi Pengantar Kepariwisataaan

D. Ruang Lingkup



Ruang lingkup dari modul ini terdiri dari 5 kegiatan pembelajaran yang terdiri dari:



Kegiatan pembelajaran 1 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran Mengaitkan informasi pengantar kepariwisataan dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 2 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran Mengembangkan dan memperbaharui informasi dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan



Kegiatan pembelajaran 3 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran Merencanakan prosedur tempat kerja dan melakukan umpan balik terhadap kesehatan, keselamatan dan keamanan pariwisata dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.



Kegiatan pembelajaran 4 bertujuan untuk memfasilitasi peserta dengan sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan Mengelola bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan



Kegiatan pembelajaran 5 bertujuan untuk memfasilitasi peserta mampu menguasai sikap, keterampilan dan pengetahuan yang dipersyaratkan pada kegiatan pembelajaran membangun tim kerja dengan cakupan pada industri perjalanan wisata dan konteks di pendidikan kejuruan.

E. Saran Cara Penggunaan Modul



Selamat bergabung pada kegiatan pembelajaran modul ini yang terdiri dari materi pelatihan dikemas dalam suatu unit program pembelajaran yang terencana agar anda dapat mempelajari secara mandiri. Saran penggunaan modul adalah:

- Pelajari uraian materi yang berupa paparan fakta/data, konsep, prinsip, dalil, teori, prosedur, keterampilan, hukum dan nilai-nilai.
- Kerjakan aktivitas pembelajaran untuk memantapkan pengetahuan, keterampilan serta nilai dan sikap yang terkait dengan uraian materi.
- Isi latihan untuk memfasilitasi anda menganalisis untuk berpikir dan bersikap kritis.
- Baca ringkasan yang merupakan sari pati dari uraian materi kegiatan pembelajaran untuk memperkuat pencapaian tujuan kegiatan pembelajaran.
- Tulis umpan balik, rencana pengembangan dan implementasi dari kegiatan belajar pada halaman yang tersedia sebagai tindak lanjut kegiatan pembelajaran.
- Cocokkan hasil latihan/kasus/tugas pada kunci jawaban untuk mengukur tingkat pemahaman dan keberhasilan anda.
- Bila sudah mempelajari dan berlatih seluruh kegiatan pembelajaran, isikah evaluasi akhir modul untuk mengukur tingkat penguasaan anda pada keseluruhan modul ini.
- Bila anda kesulitan terhadap istilah/kata-kata/frase yang berhubungan dengan materi pembelajaran, anda dapat melihat pada daftar glosarium yang tersedia pada modul ini.



Kegiatan Pembelajaran 1





Kegiatan Pembelajaran 1

Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal & Mengembangkan dan Memperbaharui Informasi

A. Tujuan



Setelah menyelesaikan pembahasan ini, peserta diklat diharapkan mampu mengaitkan informasi pengantar kepariwisataan.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



Modul ini terdiri dari sepuluh Indikator Pencapaian Kompetensi yaitu :

1. Dapat Menampilkan pengertian, istilah, dan sejarah pariwisata
2. Dapat Memilih jenis dan ciri produk serta objek wisata
3. Dapat Membuat skema, unsur industri pariwisata
4. Dapat Mendeskripsikan jenis dan ruang lingkup karir pada industri pariwisata
5. Dapat Mengkategorikan usaha-usaha jasa wisata
6. Dapat Mengkatagorikan usaha-usaha sarana usaha pariwisata
7. Dapat Mengumpulkan usaha-usaha daya tarik wisata
8. Dapat Merinci dampak dan kondisi industri pariwisata
9. Dapat Merinci modal dasar pengembangan industri pariwisata
10. Dapat Merinci organisasi kepariwisataan (internasional, regional, dan nasional)
11. Dapat Mengembangkan pengetahuan kepariwisataan yang terintegasi dalam usaha perjalanan wisata



Kepariwisataan

A. Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan untuk bersenang senang mengunjungi objek/atraksi wisata, menyaksikan secara langsung adat budaya setempat (tidak untuk keperluan berbisnis, belajar, dan pekerjaan lain) yang memakan waktu lebih dari 24 jam, hingga memerlukan kebutuhan utama yaitu transportasi, akomodasi dan konsumsi ditambah dengan kebutuhan lain tergantung dari paket wisata yang disajikan seperti wisata bahari, wisata alam (tirta dan gunung) agro wisata dll.

Pengertian umum tentang Pariwisata

Perjalanan (Inggris : Travel), pergerakan dari satu tempat ke tempat lain yang bertujuan untuk melakukan suatu kegiatan seperti bekerja, belajar keluar negeri ataupun mengunjungi sanak keluarga.

Wisata (Inggris : Tour) perjalanan/kunjungan ke tempat yang memiliki daya tarik tertentu dan dilakukan untuk tujuan santai serta bersenang senang.

Pariwisata (Inggris : Tourisme) perjalanan yang ditempuh untuk sementara waktu, lebih dari 24 jam yang diselenggarakan tidak untuk berbisnis tetapi semata mata untuk menikmati perjalanan dengan bersenang senang dan hiburan lain serta mencari kesan /memori yang menyenangkan.

Kepariwisataan (Inggris : Tourism) adalah hal hal utama yang berhubungan dengan perjalanan untuk berwisata seperti : Transportasi/perhotelan, restaurant sebagai penunjang utama, sedangkan komponen lainnya adalah sebagai penunjang.

Wisatawan (Inggris : Tourist) orang yang melakukan perjalanan wisata.

B. Kepariwisataan

1. Sejarah Umum Perjalanan

Asal mula terjadinya perjalanan

Tanda – tanda telah terjadinya perjalanan pada masa itu :

- Tahun 4000 SM bangsa Sumeria (Babylonia) telah mencetuskan ide penggunaan uang sebagai alat pembayaran dalam transaksi perdagangan
- Pada masa Pemerintahan Dinasti CHOU (221 – 122 SM) di Tiongkok telah dibangun jalan raya untuk kepentingan lalu lintas.
- Bangsa Phunisia dan Polonesia merupakan bangsa yang pertama kali melakukan perjalanan untuk muhibah wisata dengan tujuan perdagangan.
- Ziarah ke tempat-tempat yang dihormati merupakan perjalanan yang didorong oleh motivasi agama.

Dari sejarah diatas terlihat bahwa kebutuhan manusia tidak terbatas pada makan dan tidur saja tetapi juga memenuhi naluri untuk mendapatkan sesuatu yang baru.

Akibat dari timbulnya perjalanan

Dengan terjadinya perjalanan, terjadi pula arus informasi timbal balik pengetahuan antar tempat yang dikunjungi, sehingga timbul kebutuhan yang kian meningkat untuk mempercepat semua bidang pekerjaan termasuk produksi kebutuhan hidup seperti makanan, minuman, alat komunikasi dan transportasi sehingga timbulah “Revolusi Industri “ yang terjadi di Eropa.

Dari perjalanan dilakukan tersebut kita mengenal beberapa tokoh sebagai traveler antara lain :

- MARCOPOLLO (1254-1324) yang telah mengadakan perjalanan dari Eropa hingga Tiongkok bahkan tinggal di Istana Khubilai Khan selama 24 tahun

- IBNU BATTUTAH (1325) yang terkenal dengan julukan “The First Traveller Of Moeslem” telah melakukan perjalanan dari Tanger di Afrika hingga ke Mekkah (Saudi Arabia) selama 28 tahun.
- CHRISTOPER COLOMBUS (1451-1506) melakukan pelayaran dari Spanyol menuju ke Barat dan akhirnya menemukan Cuba dan Haiti (Amerika).
- VASCO DA GAMA (1482) yang menjelajahi 5 benua
- CAPTAIN JAMES COOK (1728 – 1779) menjelajahi Selandia Baru dan Australia Timur

Terjadinya revolusi industri, berdampak pada beberapa aspek diantaranya adalah sebagai berikut :

- Struktur masyarakat dan ekonomi
- Teknologi sarana angkutan dan komunikasi
- Pembauran adat dan Budaya
- Munculnya usaha Perhotelan/Pemukiman Wisata
- Munculnya agen perjalanan
- Munculnya keragaman jenis makanan, minuman, Boga dan Restourant

2. Dampak dari terjadinya Revolusi Industri terhadap peraturan perubahan Internasional.

Hari libur dari kata Holy Day yaitu hari suci yang banyak kaitannya dengan keagamaan dan adat istiadat. Pada hari hari suci tersebut, mereka tidak mengerjakan hal – hal atau pekerjaan mencari nafkah secara rutin, mereka pergi ke tempat suci yang dilanjutkan dengan rekreasi, menikmati hiburan dengan kesenian dan lomba ketangkasan.

3. Perjalanan sebagai suatu kebutuhan

Pengertian perjalanan secara etimologi/ilmu bahasa adalah suatu kegiatan yang mengakibatkan perpindahan manusia dari suatu tempat lain dengan maksud dan tujuan tertentu.

Perjalanan tidak sekedar membicarakan perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan sebuah tujuan saja, tetapi dapat kita lihat dari berbagai aspek.

- a. Perjalanan merupakan suatu gambaran yang dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu :
 - Siapa pelaku perjalanan, maksud perjalanan
 - Tempat sebagai awal dan akhir dari perjalanan yang menimbulkan adanya jarak dari perjalanan
 - Waktu merupakan sesuatu yang dikonsumsi oleh adanya kegiatan perjalanan
 - Gerak perpindahan dari tempat awal menuju tempat terakhir dari perjalanan
 - Tujuan kemana perjalanan akan berakhir sementara sebelum kembali ke tempat asal
 - Jarak dari tempat asal sampai tujuan
 - Lama tinggal di tempat tujuan sebelum kembali ke tempat asal

Keunikan Industri Pariwisata

1. Sifat dan Ciri Pariwisata

Pariwisata merupakan gabungan dari produk barang dan jasa. Keduanya penting, dibutuhkan dan dihasilkan oleh industri pariwisata. Pada dasarnya, wisata memiliki sifat dari pariwisata sebagai sebuah kegiatan yang unik.

- Perpaduan sifat Fana, tidak nyata, ataupun tidak terwujud (Intangible) dengan sifat berwujud (tangible)
- Sifat tak terpisahkan (Inseparable)
- Keatsirian (Volatility)
- Keragaman
- Sifat Rapuh (perishable)
- Musiman (seasonality)
- Tak Bertuan (No – Ownership)

Sedangkan Ciri dari pariwisata diantaranya sebagai berikut :

- Sarat dimensi manusia
- Pembedaan antara konsumen dan pelanggan dalam pelayanan
- Partisipasi aktif konsumen

Berdasarkan sifat sifat itu dapat dirinci ciri ciri perbedaan pariwisata dengan produk lain sebagai berikut :

Perbedaan sifat dan ciri produk barang dan produk wisata

Produk Barang :

1. Berwujud
2. Konsumen tidak selalu terlibat dari produksi
3. Produksi dan konsumsi dilakukan secara terpisah
4. Hasil akhir homogen, mengacu kepada standar yang ditetapkan
5. Fokus dapat dilakukan pada produksi
6. Produk dapat di uji cobakan
7. Produk dapat diperlihatkan
8. Ada “second hand market “
9. Interaksi konsumen – produsen tidak selalu dibutuhkan

10. Biasa disimpan
11. Dapat diproduksi setiap saat
12. Produk dapat dipindah tangankan dan dimiliki
13. Bisa dipatenkan

Produk Wisata :

1. Berwujud dan fana
2. Konsumen harus terlibat aktif dalam produksi
3. Produksi dan konsumsi harus dilakukan bersamaan secara simultan
4. Hasil akhir beragam atau heterogen sehingga sulit distandartkan
5. Fokus pada proses dari awal hingga akhir, mulai produksi hingga konsumsi
6. Produk tidak dapat diuji cobakan
7. Produk tidak dapat diperlihatkan secara gamblang
8. Tidak ada second hand market
9. Harus ada interaksi antara konsumen dan produsen
10. Tidak dapat disimpan
11. Sangat bergantung pada musim
12. Produk tidak dapat ditransfer atau bahkan dimiliki
13. Sulit dipatenkan, imitasi dapat dengan mudah dilakukan
14. Manusia adalah peran utama dalam industri

2. Usaha – usaha Pariwisata

Dalam industri pariwisata terdapat berbagai usaha pariwisata, yaitu usaha yang menyediakan barang/dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata. Usaha pariwisata atau sering juga disebut sebagai fasilitas wisata atau sarana wisata (superstructure) meliputi antara lain :

- a. Daya tarik
- b. Kawasan pariwisata
- c. Jasa transportasi wisata
- d. Jasa perjalanan wisata
- e. Jasa makanan dan minuman
- f. Penyediaan

- g. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi
- h. Usaha jasa impresariat
- i. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
- j. Jasa informasi pariwisata
- k. Jasa konsultasi pariwisata
- l. Jasa Pramuwisata
- m. Wisata tirta
- n. Spa

Mendiskripsikan Jenis dan Ruang lingkup karir pada Industri Pariwisata

Kepariwisataan bertujuan untuk :

- a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi
- b. Menghapus kemiskinan
- c. Mengatasi pengangguran
- d. Meningkatkan kesejahteraan rakyat
- e. Melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya
- f. Memajukan kebudayaan
- g. Mengangkat citra bangsa
- h. Memupuk rasa cinta Tanah Air
- i. Memperkukuh jati diri dan kesatuan bangsa
- j. Mempererat persahabatan antar bangsa

Manfaat-manfaat yang didapatkan dari industri pariwisata dirasakan oleh pemangku kepentingan yang terjadi atas pemerintah, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat sebagai wisatawan dan sebagai tuan rumah.

Pemerintah dan pemerintah daerah memiliki peran dalam :

- a. Menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, keamanan dan keselamatan kepada wisatawan;
- b. Menciptakan iklim yang kondusif untuk perkembangan usaha pariwisata yang meliputi terbukanya kesempatan yang sama dalam berusaha, fasilitasi dan kepastian hukum.

- c. Memelihara, mengembangkan dan melestarikan aset aset nasional yang menjadi daya tarik wisata dan aset aset potensial yang belum tergali
- d. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan kepariwisataan dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas.

Setiap pengusaha pariwisata berperan untuk :

1. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya dan nilai nilai yang hidup dalam masyarakat
2. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab
3. Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif
4. Memberikan kenyamanan keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan
5. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi
6. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro dan kecil serta koperasi setempat yang saling memerlukan memperkuat dan menguntungkan
7. Mengutamakan kemitraan dengan usaha mikro dan kecil serta koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat dan menguntungkan
8. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan
9. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat
10. Berpartisipasi mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usaha.
11. Memelihara lingkungan yang sehat, bersih dan asri
12. Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya
13. Menjaga citra bagi negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab
14. Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi yang ditetapkan oleh peraturan perundang undangan

Setiap masyarakat yang menjadi wisatawan berperan untuk :

- a. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya dan nilai nilai yang hidup dalam masyarakat setempat
- b. Memelihara dan melestarikan lingkungan
- c. Turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan dan
- d. Berpartisipasi mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

Usaha – usaha Jasa Wisata

Usaha Jasa Perjalanan Wisata merupakan usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengelolaan dokumen perjalanan.

Tour Operator atau Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah usaha yang menyelenggarakan kegiatan wisata dan jasa lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan wisata baik dari dalam ke luar negeri maupun sebaliknya.

Travel agen atau agen perjalanan wisata (APW) merupakan usaha jasa perantara atau mengurus jasa untuk perjalanan wisata. APW merupakan usaha pariwisata yang menjalankan fungsi “Keagenan” atau perantara. Untuk pekerjaannya, APW memperoleh komisi dari pemilik produk dalam bentuk persen hasil penjualan.

Biro Jasa memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pusat informasi perjalanan yang berkaitan dengan perjalanan wisata
2. Penasihat perjalanan wisata atau memberikan saran bagi wisatawan (travel Advisor atau travel Consultant).
3. Perantara atau penghubung (Intermediary)
4. Promotor dan pemasaran yang menawarkan beragam fasilitas dan pelayanan wisata
5. Negosiator ulung, terutama dengan mitra kerja
6. Pengambil resiko (risk taker) dalam penjualan

Ruang Lingkup usaha perjalanan wisata sebagai berikut :

- a. Biro Perjalanan wisata dengan lingkup usaha kegiatan meliputi :
 - 1) Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata

- 2) Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perseorangan dan atau kelompok orang yang diurus
- 3) Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya
- 4) Mengurus dokumen perjalanan
- 5) Menyelenggarakan pemanduan perjalanan wisata

b. Agen perjalanan wisata dengan lingkup kegiatan usaha meliputi :

- 1) Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut dan darat
- 2) Mengurus dokumen perjalanan
- 3) Menjadi perantara di dalam pemesanan akomodasi restoran dan sarana wisata lain
- 4) Menjual paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan wisata

USAHA SARANA PARIWISATA

Usaha Transportasi

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam mempelancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara.

Faktor faktor yang sebaiknya dipertimbangkan dalam pemilihan jenis transportasi yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Waktu dan Jarak (Time and Distance)
- b. Biaya Transportasi
- c. Pembangunan prasarana dan sistem transportasi
- d. Aksesibilitas dan kenyamanan

Transportasi wisata membutuhkan beberapa elemen dasar sistem transportasi wisata sebagai berikut :

1. Jalan (the way)
2. Terminal
3. Unit angkutan (Carrying unit)
4. Tenaga Penggerak (the driving force)

Transportasi Air

Jenis jenis pelayanan transportasi air untuk penumpang dapat berupa :

- a. Kapal Air
- b. Perahu (*boat*)
- c. Sampan
- d. Kapal Ferry
- e. Kapal Pesiar
- f. Yacht
- g. Hydrofoil
- h. Hovercraft
- i. Catamaran

Transportasi darat

moda transportasi darat adalah sebagai berikut :

1. Fleksible
2. Kenyamanan pribadi, berkendara sambil menikmati pemandangan alam
3. Rute terkendali, penumpang dapat menentukan waktu dan titik persinggahan kesukaannya
4. Kendaraan dapat mencapai daerah yang sulit dijangkau dengan alat transportasi lain.
5. Termasuk alat angkutan termurah dibandingkan dengan dua alat angkutan sebelumnya.

1. Usaha Akomodasi

Sarana akomodasi dibutuhkan apabila wisata diselenggarakan dalam waktu lebih dari 24 jam. jenis jenis sarana akomodasi terdiri atas beberapa jenis sebagai berikut :

- a. Inn atau Hotel
- b. Motel
- c. Pondok wisata atau homestay
- d. Asrama
- e. Losmen
- f. Guest House
- g. Pondok remaja atau Youth
- h. Bumi Perkemahan (Camping Ground)
- i. Chalet
- j. Vila
- k. Bungalow
- l. Cottage

Tipe Hotel dapat dibagi menjadi beberapa aspek sebagai berikut :

1. Berdasarkan Sistem Perencanaan dan Penentuan Tarif Hotel dibedakan menjadi bagian berikut :
 - a. American Plan (AP)
 - b. Modified American Plan (MAP)

- c. Continental Plan (CP)
 - d. European Plan (EP)
2. Berdasarkan lama tinggal, hotel dibedakan menjadi seperti berikut:
- a. Transit Hotel
 - b. Semi Residential Hotel
 - c. Residential Hotel
3. Berdasarkan lokasi hotel dibedakan menjadi seperti berikut ini :
- a. City hotel
 - b. Resort hotel
 - c. Suburb hotel
 - d. Airport hotel
4. Berdasarkan jenis tamu, hotel dibedakan menjadi sebagai berikut:
- a. Hotel dengan tamu keluarga
 - b. Hotel untuk tamu pebisnis
 - c. Hotel dengan tamu wisatawan
 - d. Hotel untuk pelancong
 - e. Hotel dengan tamu para pasien yang hendak memulihkan kesehatan
 - f. Hotel untuk peserta konvensi
5. Berdasarkan ukuran dan jumlah kamar, hotel dibedakan menjadi :
- a. Hotel kecil
 - b. Hotel medium
 - c. Hotel diatas rata rata
 - d. Hotel besar

Hotel menawarkan sejumlah kamar dengan berbagai jenis, misalnya:

- 1. Single room
- 2. Twin room
- 3. Double room
- 4. Triple room
- 5. Quadruple room

- 6. Twin double room
- 7. Extra bed

Tipe kamar juga dibedakan berdasarkan lokasi kamar diantaranya :

- a. Adjoining room
- b. Adjacent room
- c. Conneting room
- d. Duplex room
- e. Lanai room
- f. Cobana room

2. Sarana Makan dan Minum

Menurut hasil survey dari Biro Pusat Statistik, pengeluaran terbesar kedua wisatawan mancanegara digunakan untuk keperluan makan dan minum sebesar 17.66 % (setelah akomodasi)

Jadi terdapat lima aspek penting dalam definisi tersebut, yaitu bangunan atau tempat usaha, usaha makanan, minuman dan peralatan atau perlengkapan. Penggolongan usaha restoran dapat diklasifikan menjadi Talam Kencana, Talam Salaka, Talam Gangsa.

Adapun jenis jenis usaha makan dan minum yang lain diantaranya :

- a. Rumah makan
- b. Jasa boga
- c. Kedai makan
- d. K a f e

Dalam usaha makan dan minum perlu diperhatikan pula jenis jenis pelayanan makan minum serta jenis jenis menu seperti di bawah ini:

1) Jenis Pelayanan

- a. French Service
- b. Platter Service atau Rusian Service
- c. Plate Service atau American service

- d. Buffet Service
- e. Banquet Service

2) Jenis Menu

- a. A la Carte
- b. Table d'hotel atau set menu
- c. Rijsttafel
- d. Room Service

Usaha Daya Tarik Wisata

Pariwisata terjadi karena adanya daya tarik wisata di destinasi tujuan wisata, baik berupa daya tarik budaya. Kejelian melihat potensi wisata ini penting untuk tercipta keragaman usaha dari daya tarik wisata.

1. Pengertian Usaha Daya Tarik Wisata

Dalam arti, daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat.

- a. Daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keadaan alam serta flora dan fauna.
- b. Daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya dan tempat hiburan.

Daya tarik wisata merupakan sasaran perjalanan wisata seperti berikut ini :

1. Ciptaan Tuhan Yang Maha Esa,
2. Karya manusia yang berwujud museum, peninggalan purbakala,
3. Sasaran wisata minat khusus

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata dikelompokkan ke dalam

- a. Pengusahaan daya tarik alam ;
- b. Pengusahaan daya tarik wisata budaya;
- c. Pengusahaan daya tarik wisata minat

Organisasi Kepariwisataan

Pada prinsipnya organisasi kepariwisataan ialah suatu badan yang langsung bertanggung jawab terhadap perumusan dan kebijakan kepariwisataan dalam ruang lingkup nasional. Adapun fungsi kepariwisataan nasional secara umum adalah :

1. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab tentang maju mundurnya pariwisata di suatu negara
2. Lembaga yang bertanggung jawab tentang pembinaan, perencanaan, pengembangan dan promosi kepariwisataan baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.
3. Badan yang harus bertanggung jawab untuk mengadakan penelitian memperbaiki produk dan mengembangkan produk baru sesuai dengan ketentuan.
4. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan departemen yang berakitan dengan kegiatan pariwisata.
5. Sebagai badan yang mewakili negara dalam kegiatan dan percaturan kepariwisataan internasional
6. Merupakan badan yang bertanggung jawab dan berkewajiban menyebar luaskan arti dan pengertian pariwisata kepada masyarakat luas, terutama arti pentingnya bagi perekonomian bangsa dan pengembangan daerah.

1. Organisasi pariwisata Nasional Pemerintah
2. Organisasi Kepariwisataan Nasional Non Pemerintah
 - a. ASITA (Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies)
 - b. PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restorant Indonesia)
3. Organisasi Pariwisata Regional Swasta

Mengembangkan dan Memperbaharui Informasi

Mencari Informasi Pada Tujuan Wisata

Adapun jenis usaha perjalanan wisata antara lain:

1. Usaha daya tarik wisata:
2. Usaha kawasan pariwisata:
3. Usaha jasa transportasi pariwisata
4. Usaha jasa perjalanan wisata
5. Usaha jasa makanan dan minuman.
6. Usaha penyediaan akomodasi
7. Usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan & rekreasi
8. Usaha jasa penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
9. Usaha jasa informasi pariwisata
10. Usaha jasa konsultan pariwisata
11. Usaha jasa pramuwisata
12. Usaha wisata tirta
13. USAHA SPA:

Sumber Informasi

Jika berhubungan dengan sumber-sumber informasi yang sudah familiar maka sumber tersebut bisa di kategorikan sumber yang dapat dipercaya, diantaranya :

Majalah Travel Indonesia
Penerbit : PT. Travia Duta
Telp (021) 380 555 EXT 76006

Asosiasi Guru – PPPPTK BISPAR
Jl. Raya Parung KM 22-23 Bojongsari, Sawangan-Bogor
Telp (021) 7431271

Asosiasi tempat wisata menarik Indonesia (PUTRI)
Gedung Sasana Griya A 15 Lt II, Taman Mini Indonesia Indah
Telp (021) 8401719

Asosiasi agen-agen tour dan travel Indonesia (ASITA)
Komp. Golden Plaza Blok A/30
Jl. RS Fatmawati no.15, Jakarta
Telp (021) 7507537

Masyarakat pengelola konferensi profesional Indonesia (SIPCO)
Setia Travel
Jl Anshari No 33 B Jakarta
Telp (021) 63858611

Persatuan Pramuwisata Indonesia (HPI)
Ade Sumatri
Telp (021) 9133921

Mengembangkan Pengetahuan Mengenai Tujuan Wisata

Informasi dapat disimpan (file) dalam :

- Database Komputer
- Filing cabinet
- Almari
- Kotak / Peti
- Rak Penyimpan Brosur

Sistem Penyimpanan	Keuntungan dan Kelemahan
<ul style="list-style-type: none">• Database• Filing cabinet• Almari	<ul style="list-style-type: none">• Mudah mencari/ mengakes secara cepat• Mudah mencari/ mengakes secara cepat• Aman; efisien

<ul style="list-style-type: none"> • Kotak/Peti • Rak Penyimpanan Brosur 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak Aman, rentan hilang • Mudah dipindahkan/diperbaharui
--	---

Penting sekali mencatat dan menyimpan semua informasi dengan cara yang efisien, karena itu berarti :

- Materi tersedia secara cepat
- Setiap orang mengetahui dengan pasti dimana mencari/memperoleh suatu informasi.
- Dapat mempersingkat waktu yang diperlukan untuk melayani keperluan pelanggan.
- File dapat diperbaharui/dimutakhirkan secara cepat.

Kemudian Informasi yang diminta pelanggan secara umum harus diidentifikasi dan diperoleh secara tepat, termasuk informasi tentang :

1. Informasi Perusahaan
 - Besarnya organisasi / bisnis
 - Jumlah karyawan
 - Jangkauan kerja (apa yang ditawarkan)
 - Bidang yang dikhususkan /disfesiikan
2. Transportasi/Angkutan Lokal (Umum /Pribadi)
 - Tarif
 - Waktu Operasi (Keberadaan)
 - Jenis (Transportasi darat, laut, sungai, air, kerete api.
3. Atraksi Lokal (alam atau buatan)
 - Lokasi
 - Harga/Biaya
 - Waktu Operasi
 - Fasilitas

4. Adat-istiadat/Tradisi lokal

- Pengucapan Salam
- Tata cara makan
- Perkawinan
- Agama
- Pakaian
- Hiburan
- Kuliner
- Minuman

5. Peraturan Lokal(Peraturan Hukum Pemerintah)

- Peraturan masyarakat / warga negara

6. Perekonomian Lokal

- Tempat-tempat utama untuk berbelanja/ makan / tinggal
- Sesuatu (produk lokal) yang bisa dibeli
- Industri (primer, sekunder, tertier)
- Sesuatu yang terkenal di daerah

Memuktahiran Pengetahuan Mengenai Tujuan Wisata

Sumber-sumber informasi mengenai pariwisata sangat banyak jenisnya, ada beberapa macam bentuk sumber informasi untuk memuktahirkan informasi, antara lain:

- Media termasuk majalah-majalah mengenai industri dan jurnal
- Buku-buku acuan, misalnya Panduan Travel
- Asosiasi Industri dan Organisasi di daerah/wilayah yang bersangkutan
- Atraksi-atraksi wisata lokal
- Pengamatan dan Pengalaman Pribadi
- Data Komputer, termasuk internet, CD Rom.
- Surat Kabar lokal dan nasional
- Video, Slide dan Foto.

Informasi yang sesuai dengan Kepariwisata dapat diperoleh melalui penelitian formal dan informal. Penelitian Formal dapat dilakukan melalui sejumlah cara, termasuk lewat analisis tentang:

- Laporan-laporan /publikasi tentang asosiasi.
- Laporan – laporan Pemerintah
- Publikasi biro statistik
- Situs – Situs internet
- Jurnal - Jurnal
- Buku - Buku

Penelitian Informal biasanya dilakukan melalui :

- Percakapan/perbincangan dengan seseorang atau orang-orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan.
- Menonton program–program TV (Berita, film dokumenter).
- Menonton Video/CD ROM'S
- Informasi yang didapat dari rekan – rekan seprofesi atau dari para pelanggan (cerita, kabar angin/desas-desus, dan lain-lain).

Contoh – contoh metode penelitian, antara lain :

- Membaca buku-buku panduan wisata
- Diskusi dengan rekan kerja/seprofesi
- Membaca brosur-brosur
- Membaca media perdagangan dan media umum
- Membangun jaringan kerjasama dengan rekan kerja
- Memperoleh atau memiliki pengalaman pertama dari sebuah produk atau suatu jasa pelayanan.
- Berpartisipasi dalam :
 - Program Pengenalan/Sosialisasi
 - Pendidikan
 - Loka Karya Internal
 - Seminar
 - Kegiatan Peluncuran/Pemutakhiran Produk.

Formal

- Membaca laporan-laporan dari pemerintah, misalnya dari departemen pariwisata dan kebudayaan.
- Membaca publikasi-publikasi mengenai industri pariwisata.
- Menonton program – program TV, Video.
- Mencari informasi dari internet

Informasi yang telah diperbaharui (informasi terkini) harus diberitahukan kepada rekan –rekan kerja dan dipergunakan dalam aktivitas–aktivitas sehari-hari. Karena Perihal tersebut membantu kita dalam :

- Meningkatkan pengetahuan yang telah dimiliki.
- Menciptakan/memberikan niat yang baik diantara rekan kerja dan pelanggan.
- Meningkatkan efesiensi di kantor/tempat kerja.
- Meningkatkan kualitas informasi yang ada.
- Mengurangi beban kerja karyawan.
- Mempertinggi citra profesional perusahaan/ bisnis.
- Membuat orang-orang lebih sadar akan kebutuhan untuk selalu memutakhirkan / memperbaharui informasi.
- Kemudian saling memberi (saling tukar) informasi dapat dilakukan melalui:
- Pertemuan-pertemuan antar karyawan
- Mengakses Laporan – laporan tertulis
- Diskusi Informal
- Seminar antar karyawan
- Distribusi:
 - Faksimili
 - Surat
 - Memo

Informasi yang diberikan tidaklah berfokus kepada satu hal saja, akan tetapi menyeluruh sehingga informasi yang diterima oleh wisatawan tidak setengah-setengah yang bisa membuat wisatawan kebingungan. Pada dasarnya informasi ini terbagi lagi menjadi 2 bagian besar.

1. Informasi Geografis
 - a. Tempat
 - b. Tanda tanda fisik objek/gedung
 - c. Informasi wisata yang spesifik
 1. Objek Wisata
 2. Aktivitas yang bisa dilakukan
 3. Akomodasi
 4. Sarana dan prasarana
 5. Aksesibilitas
 - a. Jalan/jalan raya
 - b. Jalan laut/udara
 - c. Terminal/pelabuhan/bandar udara
 - d. Tempat parkir
2. Informasi sosial, politik, dan budaya
 - a. Manusia
 - b. Politik
 - c. Keramahan/sarana
 - d. Informasi tentang produk
 - e. Informasi perjalanan internasional
 - f. Paspor
 1. Paspor biasa (hijau)
 2. Paspor pejabat (biru)
 3. Paspor diplomat (merah)
 - g. Visa
 - h. Bantuan luar negeri
 - i. Peraturan kesehatan
 - j. Peraturan bea cukai
 - k. Peraturan peraturan transit

Memberikan Informasi Dan Saran Mengenai Tujuan Wisata

Penting sekali untuk mengidentifikasi kebutuhan – kebutuhan daerah tujuan wisata dengan tepat.

Pertimbangkanlah yang berikut ini:

- Pasangan dewasa pergi ke Nepal untuk mendaki gunung.
- Sekelompok ulama muslim pergi ke Las Vegas melakukan tour budaya
- Sekelompok anak muda belasan tahun bergabung dengan para pensiunan dewasa dalam tour dengan bis mengunjungi situs arkeologi di Yunani.
- Seorang klien yang pernah menderita sakit pergi ke daerah pedalaman Irian Jaya untuk melakukan program trekking selama 4 hari.

Kebutuhan–kebutuhan daerah tujuan wisata dari pelanggan perlu diidentifikasi dengan menyiapkan profile klien yang termasuk:

- Umur
- Status perkawinan
- Kesehatan/ketahanan
- Minat
- Anggaran perjalanan
- Waktu yang tersedia untuk perjalanan
- Tanggal perjalanan yang dipilih
- Jenis transport yang dipilih
- Kegiatan – kegiatan yang dipilih
- Group tour/independent travel yang dipilih
- Pengalaman perjalanan yang lalu.

Memberikan informasi tepat pada waktu memperhitungkan beberapa faktor:

- Tujuan wisata terkenal atau event khusus memerlukan pemesanan jauh sebelumnya.
- Beberapa tujuan wisata tidak dibuka setiap hari, misalnya sekali seminggu, sehingga memerlukan pemesanan awal.

- Beberapa tujuan baik dikunjungi atau tidak dikunjungi pada waktu – waktu tertentu misalnya India tidak nyaman ada pertengahan tahun, Nepal mempunyai cuaca cerah pada akhir tahun.
- Beberapa tour menyediakan tempat yang terbatas misalnya trekking, rafting, sehingga memerlukan pemesanan awal.

Jangkauan dan kedalaman informasi bagi pelanggan tergantung pada jawaban bagi sejumlah pertanyaan yang meliputi:

- Apakah pelanggan memang benar berminat atau hanya mencari tahu saja
- Apakah pelanggan wisatawan yang berpengalaman atau tidak
- Seberapa besar minat pelanggan
- Apakah pelanggan memang ada dan berbobot
- Seberapa banyak informasi yang tersedia dan apakah masih ada lagi.
- Berapa biaya yang mau dihabiskan oleh pelanggan

Informasi dapat diberikan pada pelanggan dengan memperhatikan:

- Brosur
- Jadwal perjalanan
- Jadwal penerbangan
- Dan melengkapinya dengan:
- Surat pribadi
- Rencana jadwal perjalanan pribadi
- Informasi publikasi lain seperti fotocopi panduan travel atau artikel dari majalah.

D. Aktifitas Pembelajaran



Aktivitas 1

Anda tentu sudah mempelajari bagaimana mengaitkan informasi pengantar kepariwisataan. Untuk menguji pemahaman anda, berikan kesimpulan secara individu dari hasil pembelajaran tentang mengaitkan informasi pengantar kepariwisataan.

Lembar Kerja 1

Kesimpulan informasi pengantar kepariwisataan

Aktivitas 2

Studi kasus

Pelanggan datang ke travel agent. Dia ingin mengatur wisata ke Bali dengan keluarganya (ibu, ayah dan tiga anak belasan tahun) selama dua minggu dan bermalam di hotel ber bintang tiga.

Tugas:

Informasi jenis apa yang cocok untuk kebutuhan pelanggan ini? Silahkan berikan informasi terkini berkaitan dengan studi kasus di atas. (mengidentifikasi informasi tour khusus yang terkini dan tepat termasuk: objek wisata, kegiatan – kegiatan, akomodasi, keramahan, dan mendapatkan rinciannya.

Anda dapat memakai tabel untuk menyusun informasi anda seperti tabel di bawah ini:

No	Objek Wisata	Kegiatan	Akomodasi	Keramahan	Akses

Tuliskan hasilnya dalam bentuk laporan.

Aktivitas 3

Tugas anda:

carilah sebuah video yang menunjukkan tour guide sedang Memberikan Informasi Mengenai Tujuan Wisata kepada pelanggan

Jelaskan hal-hal apa saja yang harus diperhatikan untuk memberikan sebuah informasi kepada pelanggan agar informasi yang diberikan kepada pelanggan dapat diterima dengan baik dan jelas.

Lembar Kerja 3

Informasi yang di dapat

E. Latihan/Kasus/Tugas



Esai

1. Apa yang dimaksud dengan pariwisata ?
2. Apa perbedaan pariwisata dan kepariwisataan ?
3. Jelaskan Sifat dan Ciri Pariwisata ?
4. Sebutkan usaha pendukung yang ada didalam industri pariwisata ?
5. Mengapa Perjalanan dapat dikatakan sebagai suatu kebutuhan ?

PILIHAN GANDA

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari suatu kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, definisi Kepariwisata menurut :
 - a. Undang-undang No. 9 tahun 1990
 - b. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. PM85/HK.501/MKP/2010
 - c. Prof. Hunziker dan Kraft (1942)
 - d. Pasal 14 Undang Undang Pariwisata No. 10 Tahun 2009

2. Usaha pengurusan penyelenggaraan hiburan, berupa mendatangkan, mengirimkan, maupun mengembalikan artis dan/atau olahragawan Indonesia dan asing, serta melakukan pertunjukan yang diisi oleh artis dan/atau olahragawan yang bersangkutan, disebut...
 - a. Jasa impresariat
 - b. Taman rekreasi
 - c. Jasa usaha perjalanan wisata
 - d. Usaha jasa penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
3. Usaha penyediaan data, berita, feature, foto, video, dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak dan/atau elektronik, disebut...
 - a. Usaha jasa konsultan pariwisata
 - b. Usaha jasa penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
 - c. Usaha jasa informasi pariwisata
 - d. Usaha jasa pramuwisata
4. Usaha penyediaan saran dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian, dan pemasaran di bidang kepariwisataan...
 - a. Usaha Jasa Impresariat
 - b. Usaha jasa konsultan pariwisata
 - c. Usaha jasa informasi pariwisata
 - d. Usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan & rekreasi
5. Ciri dari perjalanan wisata adalah :
 - a. Pengakuan diri/prestise
 - b. Wisatawan bisa tinggal selamanya kalau memang dia suka
 - c. Wisatawan juga bisa mencari nafkah sambil berwisata
 - d. Perjalanan dilakukan dengan santai

6. Pariwisata merupakan industri jasa yang memberikan kepuasan dan kesenangan kepada wisatawan yang datang untuk bersenang senang dengan sikap yang ramah dan lingkungan yang bersih dan aman, industri semacam ini disebut dengan :
 - a. Industri pariwisata
 - b. Hospitality industry
 - c. Industri ramah lingkungan
 - d. Unsmoked industry
7. Kegiatan wisata yang difokuskan pada penyusuran goa dapat dikategorikan pada perjalanan wisata :
 - a. Spectacular tour
 - b. Historical tour
 - c. Adventure tour
 - d. Argotourism tour
8. Di bawah ini adalah contoh perjalanan wisata Historical tour yaitu :
 - a. Perjalanan wisata ke suku Baduy di propinsi Banten
 - b. Perjalanan wisata ke Perkebunan The di Puncak Jawa Barat
 - c. Perjalanan wisata Arung Jeram di sungai Ayung Bali
 - d. Perjalanan wisata Kuliner di Cirebon

F. Rangkuman



Dari uraian materi pembelajaran diatas, maka dapat dibuat rangkumannya seperti berikut ini.

- Pariwisata adalah perpaduan antara aktivitas, pelayanan dan kegiatan industri yang menghasilkan pengalaman perjalanan wisata. Misalnya dari transportasi, akomodasi, makan dan minum, aktivitas belanja, serta aktivitas pelayanan lainnya untuk individu maupun group dan dilakukan jauh dari tempat tinggalnya dan yang dihasilkan adalah pengalaman/kesan, souvenir dan foto hanyalah media untuk mengingatkan pengalaman dimasa mendatang sebagai kenangan.

- Usaha jasa perjalanan wisata adalah perusahaan yang mengurus perjalanan seseorang atau sekelompok orang dengan segala keuntungan dari perjalanan tersebut serta mendapat imbalan jasa dari perusahaan penyedia fasilitas perjalanan atas pelayanan yang diberikan kepada orang yang melakukan perjalanan.
- Pengusaha perjalanan wisata adalah : orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha perjalanan wisata.
- Informasi dapat disimpan (file) dalam :
 - Database Komputer
 - Filing cabinet
 - Almari
 - Kotak/Peti
 - Rak Penyimpan Brosur
- Sumber-sumber informasi mengenai pariwisata sangat banyak jenisnya, ada beberapa macam bentuk sumber informasi untuk memuktahirkan informasi, antara lain :
 - Media termasuk majalah-majalah mengenai industri dan jurnal
 - Buku-buku acuan, misalnya Panduan Travel
 - Asosiasi Industri dan Organisasi di daerah/wilayah yang bersangkutan
 - Atraksi-atraksi wisata lokal
 - Pengamatan dan Pengalaman Pribadi
 - Data Komputer, termasuk internet, CD Rom.
 - Surat Kabar lokal dan nasional
 - Video, Slide dan Foto.

G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut



Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	Menampilkan pengertian, istilah, dan sejarah pariwisata			
2.	Memilih jenis dan ciri produk serta objek wisata			
3.	Membuat skema, unsur industri pariwisata			
4	Mendeskrpisikan jenis dan ruang lingkup karir pada industri pariwisata			
5	Mengkategorikan usaha-usaha jasa wisata			
6	Mengkatagorikan usaha-usaha sarana usaha pariwisata			
7	Mengumpulkan usaha-usaha daya tarik wisata			
8	Merinci dampak dan kondisi industri pariwisata			
9	Merinci modal dasar pengembangan industri pariwisata			
10	Merinci organisasi kepariwisataan (internasional, regional, dan nasional)			

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
11	Menampilkan pengertian, istilah, dan sejarah pariwisata			
12	Memilih jenis dan ciri produk serta objek wisata			
13	Membuat skema, unsur industri pariwisata			
14	Mendeskrpsikan jenis dan ruang lingkup karir pada industri pariwisata			
15	Mengategorikan usaha-usaha jasa wisata			
16	Mengkatagorikan usaha-usaha sarana usaha pariwisata			
17	Mengumpulkan usaha-usaha daya tarik wisata			
18	Merinci dampak dan kondisi industri pariwisata			
19	Merinci modal dasar pengembangan industri pariwisata			
20	Merinci organisasi kepariwisataan (internasional, regional, dan nasional)			
21	Mengembangkan pengetahuan kepariwisataan yang terintegasi dalam usaha perjalanan wisata			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

☐ sendiri

☐ berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

- Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

--

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART

Spesifik	
Dapat diukur	
Dapat dicapai	
Relevan	
Rentang/Ketepatan Waktu	



Kegiatan Pembelajaran 2





Kegiatan Belajar 2 Mengelola Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal & Merencanakan Prosedur Tempat Kerja

A. Tujuan



Setelah menyelesaikan pembahasan ini, peserta diklat diharapkan mampu mengelola bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



Modul ini terdiri dari lima Indikator Pencapaian Kompetensi yaitu :

1. Dapat menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk hal-hal kebutuhan tertentu pelanggan secara benar.
2. Dapat melakukan pemberian bantuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan sesuai SOP perusahaan
3. Dapat melakukan penyelesaian dengan cepat kekecewaan pelanggan dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.
4. Dapat melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan secara positif, sensitif, dan sopan.
5. Dapat mengevaluasi bantuan yang diberikan perusahaan dalam rangka menindaklanjuti keluhan pelanggan, untuk meningkatkan layanan perusahaan.

C. Uraian Materi



Mengelola Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

Pengertian pelanggan

Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Pelanggan internal

- a. Pelanggan internal organisasi
Setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut
- b. Pelanggan internal pemerintah
setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah

Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (external costumer), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis.

Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan

1. Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan
2. Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan
3. Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga hal ini dapat menguntungkan bagi kemajuan perusahaan
4. Dapat meningkatkan omzet penjualan dan keuntungan perusahaan, sehingga mendorong dihasilkannya produk baru yang berkualitas

5. Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan bisnis perlu melakukan beberapa tindakan berikut ini.

- Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan para pelanggannya
- Memenuhi harapan dan kebutuhan para kolega dan pelanggan terhadap kualitas produk barang atau jasa.
- Mempelajari dan menguasai prinsip-prinsip pelayanan prima
- Memahami teknik pengukuran umpan balik tentang kepuasan pelanggan.

Secara garis besarnya terdapat tiga tingkatan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu *asumsi*, *spesifikasi*, dan *kesenangan*.

- a. **Asumsi**
- b. **Spesifikasi**
- c. **Kesenangan**

Strategi pelayanan tersebut meliputi empat hal, yaitu:

- Atribut layanan
- Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa layanan
- Umpan balik untuk peningkatan kualitas layanan, dan
- Implementasi pelayanan

Pelayanan Prima Berdasarkan A3

Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan adalah dengan melakukan konsep pelayanan prima berdasarkan A3 (*attitude*, *attention*, dan *action*).

Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada pemberian sikap (*attitude*) tenaga pelayanan.

Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan dengan sikap menghargai. Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan seperti berikut ini.

1. Pelayanan dengan penampilan serasi

- Penampilan serasi dengan cara berhias
- Penampilan serasi dengan cara berbusana yang baik
- Penampilan serasi dengan ekspresi wajah

Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Kenyataan menunjukkan bahwa dengan selalu berpikiran positif (*positive thinking*) maka segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana.

Melayani pelanggan dengan berpikiran positif terdiri dari:

- Melayani pelanggan secara terhormat
Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan secara terhormat, adalah sebagai berikut.
 - 1) Menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
 - 2) Mempersilahkan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan sarat oleh pembeli.
 - 3) Bertanya, mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan.
 - 4) Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, menunjukkan contoh barang, atau tempat barang yang diperlukan pelanggan.
 - 5) Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai pelanggan.

- o Melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori

Pelayan atau pedagang yang melayani pelanggan dengan sikap apriori menunjukkan bahwa ia tidak menggunakan cara berpikiran yang positif. Sikap seperti acuh tak acuh, masa bodoh, atau tidak perhatian dapat menyebabkan kolega atau pelanggan menjadi tersinggung, kecewa, atau merasa jengkel.

Sikap apriori yang perlu dihindari dalam melayani kolega atau pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Sikap acuh tak acuh atau masa bodoh terhadap kolega dan pelanggan.
- 2) Sikap angkuh dan tidak sabar dalam melayani kolega atau pelanggan.
- 3) Sikap membiarkan kolega atau pelanggan menunggu lama tanpa menyapa sedikitpun.
- 4) Sikap mendahulukan kolega atau pelanggan yang dianggap menguntungkan dan mempunyai status sosial yang lebih tinggi.
- 5) Sikap meremehkan kolega atau pelanggan yang dianggap kurang menguntungkan dan berdaya beli rendah.

- o Menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan

Melayani pelanggan dengan cara berpikiran positif juga dapat dilakukan dengan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan kolega atau pelanggan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pelayan atau penjual dalam menghindari sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pelanggan adalah sebagai berikut.

- 1) Berusaha menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas barang atau jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pelanggan dapat diwujudkan.
- 2) Selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohong atau menipu pelanggan.

- 3) Selalu bertindak rasional dan professional dalam menjelaskan kualitas dan harga barang/jasa yang ditawarkan.
- 4) Selalu bersikap adil dan bijaksana dengan tidak menjual barang imitasi/tiruan atau barang yang sudah kadaluwarsa.

Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melayani kolega atau pelanggan dengan sikap menghargai adalah sebagai berikut.

- a. Menyapa kolega atau pelanggan yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan, dan bersahabat.
- b. Mendengarkan setiap permintaan kolega atau pelanggan dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan.
- c. Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun, dan ramah tamah.
- d. Melayani kolega atau pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan.
- e. Melayani pelanggan dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pelanggan adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan perhatian kepada pelanggan dengan menggunakan tutur bahasa yang baik dan menarik.
- b. Mempelajari terlebih dahulu harapan, kebutuhan, perasaan, dan karakter pelanggan.
- c. Mendengarkan pendapat pelanggan, dengan ramah dan penuh perhatian, kemudian menjelaskan manfaat produk yang telah menjadi perhatiannya.

Pelayanan Prima Berdasarkan Perhatian

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:

- ~ Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan.
- ~ Mengamati dan menghargai perilaku para kolega dan pelanggan.
- ~ Mencurahkan perhatian penuh kepada para kolega dan pelanggan.

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas, ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

1. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan

- a. Melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan sikap yang empati
- b. Menghindari sikap mencari-cari alasan
- c. Tidak memberikan interpretasi atau penafsiran yang keliru tentang pelanggan
- d. Berusaha dengan penuh perhatian untuk mendengarkan permintaan dan kebutuhan pelanggan
- e. Mencatat semua kebutuhan pelanggan agar tidak lupa
- f. Menanyakan kembali kebutuhan pelanggan jika lupa atau kurang jelas
- g. Memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya tentang kondisi kualitas dan harga barang yang akan dibeli oleh pelanggan

2. Mengamati perilaku pelanggan

Ciri-ciri dan karakter ketiga tipe pelanggan tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Pelanggan tipe piknis
- b. Pelanggan tipe leptosom
- c. Pelanggan tipe atletis

3. Mencurahkan perhatian kepada pelanggan

- a. Menetapkan visi, komitmen, dan suasana
- b. Mensejajarkan dengan pelanggan
- c. Mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan
- d. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
- e. Mendekati pelanggan

- f. Memberdayakan karyawan
- g. Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus

Pelayanan Prima Berdasarkan Tindakan

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) terdiri dari lima hal/tindakan sebagai berikut.

- ~ Mencatat pesanan pelanggan
- ~ Mencatat kebutuhan pelanggan
- ~ Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
- ~ Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- ~ Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, kelima hal tersebut dapat diuraikan sebagai seperti berikut ini.

1. Mencatat pesanan pelanggan
2. Pencatatan kebutuhan pelanggan

Obyek *checklist* tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a. Sifat dan tingkat konsumsi
 - b. Kebiasaan pelanggan
 - c. Waktu kebutuhan pelanggan
3. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan
 4. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
 5. Mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Penanganan Keluhan Pelanggan

Terdapat lima cara dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa
- b. Kecepatan dalam menangani keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan

- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
- e. Menerapkan konsep Total Quality Service (TQC)

Konsep Total Quality Service (TQC) berfokus pada lima bidang sasaran, yaitu:

- Fokus kepada pelanggan
- Keterlibatan total
- Pengukuran
- Dukungan sistematis
- Perbaikan berkesinambungan

Prosedur Tempat Kerja dan Melakukan Umpan Balik Terhadap Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan

Penampilan Diri (Grooming)

Penampilan diri penting artinya bagi seseorang dalam kehidupan sehari-hari, apalagi bagi mereka yang bekerja sebagai tenaga pelayanan, seperti : pegawai negeri, pelayan toko, tenaga penjualan, kalangan eksekutif bisnis, para pengajar atau instruktur dan sebagainya.

Pengertian Grooming

Di bawah ini terdapat arti kata grooming, yang dikutip antara lain :

1. Kata groom menurut Kamus Bahasa Inggris Indonesia, artinya mengurus, merawat, rapi atauelihara.
2. Secara harfiah, grooming artinya penampilan diri.
3. Penampilan diri (grooming) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, apalagi bagi yang bekerja sebagai tenaga pelayanan, seperti pegawai negeri, pelayan toko, tenaga penjualan, kalangan eksekutif bisnis, dan lain-lain, mereka tentu saja perlu berpenampilan serasi dan menarik.
4. *Well Groomed* istilah Bahasa Inggris, yang digunakan untuk menggambarkan orang berbusana resmi dengan baik, menarik
5. Jadi pengertian grooming secara singkat adalah, penampilan seseorang, dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun.

Fungsi Grooming

karena grooming bertujuan antara lain:

1. Penampilan pegawai mengatasmakan suatu lembaga atau perusahaan, sehingga penampilan pegawai harus disukai oleh orang lain atau pelanggan.
2. Penampilan pegawai mencerminkan kepribadian yang baik dan memberikan kesan positif dari pelanggan perusahaan.
3. Penampilan para pegawai, agar selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan seluruh lapisan masyarakat.

4. Menyadari bahwa kecantikan bukan semata-mata dari bentuk wajah saja, tetapi dari hati nurani yang tulus dan ikhlas, sehingga keluar pancaran kecantikan dari dalam (inner-beauty)

Menerapkan penampilan atau grooming sesuai SOP perusahaan

Berikut ini beberapa tips memilih jenis pakaian kerja yang aman.

- Pilih bahan dengan teliti, cari bahan yang nyaman dipakai, hindari bahan yang mudah terbakar atau panas dipakai.
- Pilih model pakaian, disesuaikan dengan keadaan jasmani, warna kulit, keperluan, iklim, jenis pekerjaan, serasi, bersih, tidak terlalu sempit dan tidak terlalu longgar, karena akan mengganggu gerakan dalam bekerja.
- Hindari celana panjang yang terlalu panjang dan terlalu lebar di bagian bawah
- Dasi
- Pilihlah sepatu yang nyaman dipakai
- Sarung tangan
- Kacamata,

Selain pakaian, di bawah ini terdapat beberapa tips penampilan pribadi yang baik dilakukan:

- Perawatan tubuh,
- Kosmetika
- Pekerja wanita maupun pria
- Duduk yang baik

Di bawah ini terdapat beberapa cara mengangkat barang yang benar, sehingga dapat terhindar dari kecelakaan, antara lain :

- Mengangkat dengan punggung yang rata tidak boleh melengkung.
- Mengangkat dengan posisi punggung miring dan kepala tetap tegak.
- Mengangkat benda di lantai, mulailah dari bawah dengan posisi jongkok.
- Sedapat mungkin mengangkat benda dekat dengan badan.
- Posisi berdiri dalam keadaan aman.

- Posisi memegang benda kerja cukup kuat.
- Badan dalam posisi bebas bergerak.

Kemudian ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar dapat tampil menarik antara lain sebagai berikut :

1. Kesehatan Tubuh

- a. Makan makanan bergizi
- b. Olahraga
- c. Istirahat yang cukup

2. Perawatan anggota tubuh

- a. Perawatan rambut
- b. Perawatan mata
- c. Perawatan gigi
- d. Perawatan wajah/muka
- e. Perawatan kulit
- f. Tangan dan kaki
- g. Napas tidak sedap dan bau badan
- h. Kuku

3. Busana kerja dan aksesoris

Kegunaan berbusana, antara lain sebagai berikut:

- a. Pelindung kulit/badan dari cuaca dingin dan panas
- b. Sebagai alat/sarana penunjang penampilan
- c. Menyembunyikan bagian tubuh yang kurang baik.
- d. Menutupi bentuk tubuh yang pendek, gemuk, tinggi, kurus dan sebagainya

Berbusana harus berprinsip pada beberapa hal, yaitu:

- SE : Sepadan/Sesuai
- RA : Rapi
- SI : Sikap

Sepadannya/Sesuai dengan:

- a. Bentuk tubuh
- b. Usia
- c. Waktu (Pagi, siang, sore atau malam)
- d. Tempat
- e. Anggaran

Rapi, maksudnya:

- a. Bersih dari noda-noda kotoran, make-up, makanan, keringat dan parfum
- b. Tidak terlihat lusuh, lecek, atau kusam
- c. Tidak robek/berlubang atau ada beberapa jahitan yang lepas
- d. Tidak terdapat benang-benang yang lepas
- e. Tidak ada kancing yang lepas atau hilang
- f. Tidak terlalu longgar, ketat, pendek, panjang, atau lebar
- g. Tidak berbau apek
- h. Tidak dijumpai garis-garis atau bayangan pakaian dalam

Sikap, yaitu:

- a. Pribadi si pemakai
- b. Gaya penampilan pribadi

Dari hal-hal tersebut, agar Anda dapat berbusana sesuai dengan situasi dan kondisi serta gendernya, perhatikan busana kerja yang lazim digunakan berikut ini:

- 1) Busana kantor untuk wanita, sebaiknya:
 - a) Gaun terusan dengan blazer
 - b) Rok span dengan blus gaya kemeja
 - c) Rok span, celana panjang, blus dan blazer yang terkesan sportif dan feminim
 - d) Pemakaian jilbab, rok panjang sebatas mata kaki, tidak menyentuh lantai, dan jilbab sebaiknya yang berkesan modis
- 2) Busana kantor untuk pria sebaiknya:
 - a) Kemeja lengan panjang
 - b) Dasi

- c) Celana panjang
- d) Ikat pinggang
- e) Kaos kaki
- f) Sepatu
- g) Arloji jam tangan
- h) Jas

4. Cara berbicara

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam berbicara;

- a. Tidak bersifat ceroboh
- b. Tidak menyinggung perasaan orang lain
- c. Tidak memperbincangkan masalah pribadi
- d. Tidak gemar memuji diri sendiri
- e. Menghindari gosip
- f. Tidak memotong pembicaraan
- g. Tidak membesarkan persoalan yang sepele

5. Cara mendengarkan

Mendengarkan orang lain yang sedang berbicara merupakan bentuk menghargai orang lain. Jika ingin dihargai orang lain, maka hargailah orang lain terlebih dahulu.

6. Cara duduk

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam cara duduk, diantaranya:

- a. Atur badan sedemikian rupa agar tidak merasa pegal, lelah, dan bosan
- b. Hilangkan kebiasaan menggetar-getarkan kaki
- c. Khusus untuk wanita, jaga agar lutut tetap berdekatan
- d. Jangan duduk melorot ke bawah dengan kepala bersandar
- e. Menyilangkan kaki karena lelah duduk, dapat dilakukan, namun tetap memperhatikan kesopanan

7. Cara berjalan

- a. Tunjukkan ekspresi tanda rasa percaya diri
- b. Tidak menyeret-nyeret sepatu
- c. Jaga keseimbangan badan, usahakan berjalan tidak dibuat-buat dan tidak menunduk, atau menengadah
- d. Keluar masuk ruangan, wanita mendahului pria
- e. Menggunakan tangga eskalator, ketika naik, pria terlebih dahulu, kemudian sebaliknya, ketika turun, wanita terlebih dahulu disusul pria.

Sikap Terhadap Keselamatan

di bawah ini ada dua tafsiran keselamatan, yakni:

- Tafsiran operasional
- Tafsiran psikologis

Keamanan Kerja

Keselamatan kerja adalah tugas semua orang yang bekerja. Keselamatan kerja adalah dari, oleh, untuk setiap tenaga kerja serta orang lainnya dan juga masyarakat pada umumnya.

Unsur-unsur penunjang keamanan yang bersifat material diantaranya sebagai berikut.

- Baju kerja
- Helm
- Kaca mata
- Sarung tangan
- Sepatu

Unsur-unsur penunjang keamanan yang bersifat nonmaterial adalah sebagai berikut.

- Buku petunjuk penggunaan alat
- Rambu-rambu dan isyarat bahaya.
- Himbauan-himbauan
- Petugas keamanan

Tujuan Keselamatan Kerja :

- Melindungi para pekerja dan orang lain di tempat kerja.
- Menjamin agar setiap sumber produksi dapat dipakai secara aman dan efisien.
- Menjamin proses produksi berjalan secara aman

Kesehatan Kerja

Kesehatan dalam ruang lingkup kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja tidak hanya diartikan sebagai suatu keadaan bebas dari penyakit. Menurut Undang-Undang Pokok Kesehatan RI No. 9 Tahun 1960, BAB I pasal 2, keadaan sehat diartikan sebagai kesempurnaan keadaan jasmani, rohani, dan kemasyarakatan.

Keselamatan Kerja

Unsur-unsur penunjang keselamatan kerja adalah sebagai berikut:

- Adanya unsur-unsur keamanan dan kesehatan kerja yang telah dijelaskan diatas.
- Adanya kesadaran dalam menjaga keamanan dan kesehatan kerja.
- Teliti dalam bekerja.
- Melaksanakan Prosedur kerja dengan memperhatikan keamanan dan kesehatan kerja.

Masalah Dalam Aspek Keselamatan Kerja

Hambatan tersebut ada yang bersifat makro (di tingkat nasional) dan ada pula yang bersifat mikro (dalam perusahaan).

Masalah Makro

- Pemerintah
- Teknologi
- Sosial Budaya

Masalah Mikro

- Kesadaran, dukungan dan keterlibatan
- Kemampuan yang terbatas dari petugas keselamatan kerja
- Standard, code of practice
- Tujuan kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja

Strategi Mengurangi Kecelakaan Kerja

Strategi yang perlu diterapkan perusahaan meliputi :

- Pihak manajemen perlu menetapkan bentuk perlindungan bagi karyawan dalam menghadapi kejadian kecelakaan kerja.
- Pihak manajemen dapat menentukan apakah peraturan tentang keselamatan kerja bersifat formal ataupun informal.
- Pihak manajemen perlu proaktif dan reaktif dalam pengembangan prosedur dan rencana tentang keselamatan dan kesehatan kerja karyawan.
- Pihak manajemen dapat menggunakan tingkat derajat keselamatan dan kesehatan kerja yang rendah sebagai faktor promosi perusahaan ke khalayak luas.

Telaahan Personal

Telaahan personal dimaksudkan untuk menentukan karakteristik karyawan tertentu yang diperkirakan potensial berhubungan dengan kejadian keselamatan kerja:

- faktor usia
- ciri-ciri fisik karyawan seperti potensi pendengaran dan penglihatan
- tingkat pengetahuan dan kesadaran karyawan

Sistem Insentif

Insentif yang diberikan kepada karyawan dapat berupa uang dan bahkan karir. Dalam bentuk uang dapat dilakukan melalui kompetisi antarunit tentang keselamatan kerja paling rendah dalam kurun waktu tertentu, misalnya selama

enam bulan sekali. Siapa yang mampu menekan kecelakaan kerja sampai titik terendah akan diberikan penghargaan.

Pelatihan Keselamatan Kerja

Pelatihan keselamatan kerja bagi karyawan biasa dilakukan oleh perusahaan. Fokus pelatihan umumnya pada segi-segi bahaya atau resiko dari pekerjaan, aturan dan peraturan keselamatan kerja, dan perilaku kerja yang aman dan berbahaya.

Peraturan Keselamatan Kerja

Untuk menerapkan strategi dan program di atas maka ada beberapa pendekatan sistematis yang dilakukan secara terintegrasi agar manajemen program kesehatan dan keselamatan kerja berjalan efektif berikut ini.

- a. Pendekatan Keorganisasian
 - Merancang pekerjaan,
 - Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan program,
 - Menggunakan komisi kesehatan dan keselamatan kerja,
 - Mengkoordinasi investigasi kecelakaan.
- b. Pendekatan Teknis
 - Merancang kerja dan peralatan kerja,
 - Memeriksa peralatan kerja,
 - Menerapkan prinsip-prinsip ergonomi.
- c. Pendekatan Individu
 - Memperkuat sikap dan motivasi tentang kesehatan dan keselamatan kerja,
 - Menyediakan pelatihan kesehatan dan keselamatan kerja,
 - Memberikan penghargaan kepada karyawan dalam bentuk program insentif.

Memantau Tingkat Keselamatan Kerja

- Tingkat Insiden
- Tingkat Frekuensi
- Tingkat Kegawatan
- Mengendalikan Kecelakaan
- Ergonomis
- Divisi Keselamatan Kerja
- Perubahan Tingkah Laku

Standard Operating Procedure (SOP)

Defenisi Standard Operating Procedure

1. Ada banyak defenisi tentang Standard Operating Procedure (SOP)
2. Standard Operating Procedure (SOP)
3. Standard Operating Procedure (SOP)
4. Standard Operating Procedure (SOP)

Fungsi Dan Tujuan Standard Operating Procedure

Fungsi Dan Tujuan Standard Operating Procedure (SOP) adalah untuk mendefinisikan semua konsep dan teknik yang penting serta persyaratan dibutuhkan, yang ada dalam setiap kegiatan yang dituangkan ke dalam suatu bentuk yang langsung dapat digunakan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. SOP yang dibuat harus menyertakan langkah kegiatan yang harus dijalankan oleh semua karyawan dengan cara yang sama.

Manfaat Standard Operating Procedure

Standard Operating Procedure (SOP) dibuat dengan maksud dan tujuan tertentu, sehingga memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan.

Berikut beberapa manfaat dari SOP :

- Menjelaskan secara detail semua kegiatan dari proses yang dijalankan.
- Standarisasi semua aktivitas yang dilakukan pihak yang bersangkutan.
- Membantu untuk menyederhanakan semua syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan.

- Dapat mengurangi waktu pelatihan karena kerangka kerja sudah distandarkan.
- Membantu menganalisa proses yang berlangsung dan memberikan feedback bagi pengembangan SOP.
- Dapat meningkatkan konsistensi pekerjaan karena sudah ada arah yang jelas.
- Dapat meningkatkan komunikasi antar pihak-pihak yang terkait, terutama pekerja dengan pihak manajemen.

Bentuk Dan Cara Pembuatan Standard Operating Procedure

Bentuk Standard Operating Procedure

Berikut macam-macam bentuk SOP yang dapat dipilih untuk digunakan :

- **Simple Steps**
- **Hierarchical Steps**
- **Graphic Procedures**
- **Flowchart**

Penulisan Standard Operating Procedure

Berikut cara efektif dalam membuat Standard Operation Procedure :

1. Menuliskan setiap tahapan proses pada suatu prosedur dalam kalimat yang pendek.
2. Menuliskan setiap tahapan proses pada suatu prosedur dalam bentuk kalimat perintah.
3. Mengkomunikasikan dengan jelas setiap kata yang digunakan pada suatu prosedur.
4. Menggunakan istilah-istilah atau singkatan yang memang sudah umum digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Berikut susunan isi Standard Operating Procedure :

1. Lembar Data Dokumen (Document Data Sheet).
2. Tujuan dan Ruang Lingkup.

3. Prosedur
4. Tugas dan Tanggung Jawab

Pelaksanaan Standard Operating Procedure

Ada tujuh tahapan atau langkah yang dapat digunakan untuk membuat suatu prosedur yang baik dan memaksimalkan semua potensi yang ada, antara lain sebagai berikut :

- Menentukan tujuan yang ingin dicapai.
- Membuat rancangan awal
- Melakukan evaluasi internal
- Melakukan evaluasi eksternal
- Melakukan uji coba
- Menempatkan Prosedur pada unit terkait
- Menjalankan Prosedur yang sudah dibuat

Undang-undang Keselamatan Kerja

UU Keselamatan Kerja yang berlaku di Indonesia sekarang adalah UU Keselamatan Kerja (UUKK) No. 1 tahun 1970.

Dasar hukum UU No. 1 tahun 1970 adalah UUD 1945 pasal 27 (2) dan UU No. 14 tahun 1969.

Hukum Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan instrumen yang memproteksi pekerja, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja. Perlindungan tersebut merupakan hak asasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan. K3 bertujuan mencegah, mengurangi, bahkan menihilkan risiko kecelakaan kerja (zero accident).

Manajemen Risiko Di Tempat Kerja

Manajemen risiko adalah Penerapan secara sistematis dari kebijakan manajemen, prosedur dan aktivitas dalam kegiatan identifikasi bahaya, analisa, penilaian, penanganan dan pemantauan serta review risiko.

Proses manajemen Risiko

Mengelolah risiko harus secara komprehensif melalui pendekatan manajemen risiko sebagaimana terlihat dalam managementStandard AS/NZS 4360, yang meliputi:

1. Penentuan konteks
2. Identifikasi risiko,
3. Analisa risiko,
4. Evaluasi risiko,
5. pengendalian risiko,
6. komunikasi dan
7. pemantauan dan tinjau ulang.

Identifikasi Bahaya

- Tahap pertama dalam kegiatan manajemen risiko dimana kita melakukan identifikasi bahaya yang terdapat dalam suatu kegiatan atau proses :
- Ada tiga pertanyaan yang dapat dipakai sebagai panduan
- Apakah ada sumber untuk menimbulkan cedera/loss ?
- Target apa saja yang terkena/terpengaruh bahaya ?
- Bagaimana mekanisme cedera/loss dapat timbul?
- Apakah ada sumber untuk menimbulkan cedera? Sumber bahaya ditempat kerja dapat berasal dari :
- bahan / material, alat/mesin, proses, lingkungan kerja, metode kerja, cara kerja, produk
- Target yang mungkin terkena/terpengaruh sumber bahaya : Manusia, Produk, Peralatan/fasilitas, Lingkungan Proses, Reputasi, Lainnya?

sejalan dengan proses manajemen risiko, OHSAS 18001 mensyaratkan prosedur identifikasi bahaya dan penilaian risiko sebagai berikut:

- Mencakup seluruh kegiatan organisasi baik kegiatan rutin maupun non rutin.
- Mencakup seluruh aktivitas individu yang memiliki akses ketempat kerja.
- Perilaku manusia

- Mencakup seluruh infrastruktur, peralatan dan material di tempat kerja, baik yang disediakan organisasi atau pihak lain.
- Perubahan dalam organisasi, kegiatan atau material
- Setiap perubahan atau modifikasi yang dilakukan dalam organisasi termasuk perubahan sementara harus memperhitungkan potensi bahaya K3 dan dampaknya terhadap operasi, proses, dan aktivitas.
- Setiap persyaratan legal yang berlaku berkaitan dengan pengendalian risiko dan implementasi pengendalian yang diperlukan

Teknik Identifikasi Bahaya

Banyak alat bantu yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi bahaya di tempat kerja. Beberapa metode/teknik tersebut antara lain :

Inspeksi, Pemantauan/survey, Audit, Kuesioner, Data-data statistik

1. Penilaian Risiko/Risk Assessment

Penilaian suatu risiko dengan cara membandingkannya terhadap tingkat atau karena risiko yang telah ditetapkan.

- a. Analisa Dan Penilaian Risiko
 - 1) Peluang (Probability)
 - 2) Akibat (Consequences)
- b. Yaitu tingkat keparahan/kerugian yang mungkin terjadi dari suatu kecelakaan/loss akibat bahaya yang ada. Hal ini bisa terkait dengan manusia, properti, lingkungan, dll

Acuan Dalam Penilaian Risiko

Agar penilaian yang kita lakukan seobjektif mungkin maka perlu mengumpulkan informasi sebelum menilai risiko dari suatu aktivitas :

Informasi tentang suatu aktivitas (durasi, frekuensi, lokasi dan siapa yang melakukan Tindakan pengendalian risiko yang telah ada Peralatan/mesin yang digunakan untuk melakukan aktivitas Bahan yang dipakai serta sifat-sifatnya (MSDS) Data statistik kecelakaan/penyakit akibat kerja (internal & eksternal) Hasil studi, survey/pemantauan, Literature Benchmark pada industri sejenis Penilaian pihak spesialis/tenaga ahli, dll.

Penanganan Risiko

1. Risiko yang bisa diterima

Menentukan suatu risiko dapat diterima akan tergantung kepada penilaian/pertimbangan dari suatu organisasi berdasarkan :

Tindakan pengendalian yang telah ada Sumber daya (finansial, SDM, fasilitas, dll) Regulasi/standard yang berlaku Rencana keadaan darurat

2. Cara Menangani Risiko

Bila suatu risiko tidak dapat diterima maka harus dilakukan upaya penanganan risiko agar tidak menimbulkan kecelakaan/kerugian.

D. Aktivitas Pembelajaran



Aktivitas 1

Anda tentu sudah mempelajari mengelola bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang baik dan benar, bagaimana cara anda mengelola bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Untuk menguji pemahaman anda, berikan kesimpulan secara individu dari hasil pembelajaran tentang bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Lembar Kerja 1

Kesimpulan informasi pengantar kepariwisataan

Aktivitas 2

Apabila anda diposisikan sebagai manajer *front office* sebuah hotel, apa yang akan anda lakukan untuk menangani Keluhan Pelanggan. Apa saja yang perlu diperhatikan?

Lembar Kerja 2

Analisis Keluhan Pelanggan

Aktivitas 3

Anda tentu sudah mempelajari tata cara grooming yang baik dan benar, bagaimana cara anda berpenampilan yang baik. Untuk menguji pemahaman anda, berikan kesimpulan secara individu.

Lembar Kerja 3

Kesimpulan tentang grooming

Aktivitas 4

Anda tentu sudah mempelajari tentang prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, Bagaimana anda menyikapi tempat anda bekerja, apakah K3 ditempat kerja anda sudah sepenuhnya benar ? Sudah mengikuti panduan yang ada ? jika belum, apa tindakan yang dapat anda lakukan ?

Lembar Kerja 4

Analisis K3

E. Latihan / Kasus / Tugas



Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (x) pada huruf a, b, c, d, atau e pada lembar jawab yang tersedia!

1. Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, disebut
 - a. pelayanan prima
 - b. pelayanan produk
 - c. pelayanan jasa
 - d. pelayanan kualitas
 - e. pelayanan manajemen

2. Dua unsur penting dalam pelayanan prima adalah
 - a. pelayanan dan pelanggan
 - b. pelayanan dan kualitas
 - c. pelayanan dan manajemen
 - d. pelayanan dan komunikasi
 - e. pelayanan dan produk

3. Orang-orang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus disebut
 - a. perusahaan
 - b. pelayan
 - c. pelanggan
 - d. perantara
 - e. pemasok

4. “Saya berharap mendapatkan hadiah dari toko itu”. Ungkapan tersebut adalah harapan pelanggan pada tahap
- a. asumsi
 - b. spesifikasi
 - c. kesenangan
 - d. kenyamanan
 - e. kepuasan
5. Berikut ini adalah faktor-faktor strategi pelayanan, *kecuali*
- a. atribut pelayanan
 - b. perencanaan pelayanan
 - c. implementasi pelayanan
 - d. pendekatan untuk penyempurnaan kualitas pelayanan
 - e. umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan
6. Cara seseorang menampilkan dirinya secara harmonis sesuai dengan yang seharusnya dalam kehidupan sehari-hari adalah
- a. penampilan serasi
 - b. penampilan positif
 - c. penampilan menarik
 - d. grooming
 - e. penampilan diri
7. Berikut ini adalah pelayanan prima berdasarkan tindakan, *kecuali*
- a. pelayanan dengan sikap menghargai
 - b. mencatat pesanan pelanggan
 - c. mencatat kebutuhan pelanggan
 - d. menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
 - e. mewujudkan kebutuhan pelanggan

8. Berikut ini adalah sikap terhadap rekan kerja yang harus dikembangkan dalam lingkungan kerja, *kecuali*
- a. bersikap baik dan bersahabat
 - b. menghindarkan ucapan/kata-kata yang tidak sopan
 - c. menghindarkan sikap yang bernada bermusuhan
 - d. menjauhi sikap berprasangka buruk
 - e. selalu mencari kelemahan/kekurangan teman sekerja
9. Salah satu tujuan awal dibentuknya standard keselamatan dan kesehatan di tempat kerja adalah....
- a. Perang
 - b. Kelaparan
 - c. Bencana alam
 - d. Moral
 - e. Kemiskinan
10. Beberapa jenis resiko yang bisa dimiliki oleh pekerja di tempat kerja, *kecuali*....
- a. Agama
 - b. Fisik
 - c. Kimia
 - d. Psikologis
 - e. Lingkungan
11. Beberapa jenis ilmu yang dipelajari dan dipakai dalam penerapan K3, *kecuali*...
- a. Perilaku
 - b. Teknologi
 - c. Alam
 - d. Kesehatan
 - e. Agama

12. Berikut ini merupakan Undang-undang yang memuat tentang Keselamatan Kerja.....

- a. UU No.1 Thn 1971
- b. UU No.2 Thn 1977
- c. UU No.1 hn 1977
- d. UU No.1 Thn 1970
- e. UUD'45 Pasal 29

13. Beberapa keterbatasan manusia yang menghambat tingkat produktifitasan di tempat kerja, kecuali.....

- a. Penglihatan
- b. Usia
- c. Persepsi
- d. Gaji
- e. Kemampuan motorik

B. Bentuk Soal Uraian

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini!

- 1. Jelaskan pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha!
- 2. Sebutkan perbedaan antara pelanggan internal dengan pelanggan perantara!
- 3. Jelaskan secara ringkas pelayanan prima berdasarkan konsep A3!
- 4. Berikan contoh melayani pelanggan dengan sikap menghargai!
- 5. Sebutkan tipe-tipe pelanggan yang anda ketahui!
- 6. Jelaskan pengertian grooming secara singkat !
- 7. Sebutkan Tujuan dari *grooming* ?
- 8. Apa isi dari UU No. 14 tahun 1969. Pasal 27 (2) ?

F. Rangkuman



Dari uraian materi seperti tersebut diatas dapat dibuat rangkuman sebagai berikut.

- Memberikan bantuan kepada pelanggan sangat berkaitan erat dengan masalah pelayanan prima. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
- Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, dan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.
- Sejarah perkembangan pelayanan prima (konsep dan pendekatan kualitas) mengalami tahapan perkembangan sebagai berikut:
 - Pendekatan inspeksi
 - Pendekatan statistik
 - Pendekatan jaminan kualitas
 - Pendekatan manajemen kualitas strategis
 - Obsesi kualitas menyeluruh
- Pelayanan prima dapat dilaksanakan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan).
- Dalam bekerja kita tidak seorang diri, melainkan dalam bentuk tim. Oleh karenanya kita perlu memperhatikan sikap terhadap orang lain, baik sikap terhadap atasan, teman sekerja, maupun anak buah.
- Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima. Terdapat lima cara dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:
 - Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa
 - Kecepatan dalam menangani keluhan
 - Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan
 - Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
 - Menerapkan konsep Total Quality Service (TQC)

- Penampilan diri (grooming) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, karena penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Penampilan diri perlu diperhatikan agar sedapat mungkin selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- Kepribadian pada dasarnya, merupakan gambaran sikap dan perilaku manusia secara umum yang tercermin dari ucapan dan perbuatannya. Kepribadian seseorang selain dibentuk oleh faktor dalam (pembawaan), juga faktor dari luar (lingkungan).
- Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan instrumen yang memproteksi pekerja, perusahaan, lingkungan hidup, dan masyarakat sekitar dari bahaya akibat kecelakaan kerja. Perlindungan tersebut merupakan hak asasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan. K3 bertujuan mencegah, mengurangi, bahkan menihilkan risiko kecelakaan kerja (zero accident).
- UU Keselamatan Kerja yang berlaku di Indonesia sekarang adalah UU Keselamatan Kerja (UUKK) No. 1 tahun 1970. Undang-undang ini merupakan undang-undang pokok yang memuat aturan-aturan dasar atau ketentuan-ketentuan umum tentang keselamatan kerja di segala macam tempat kerja yang berada di wilayah kekuasaan hukum NKRI.

G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut



Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk hal-hal kebutuhan tertentu pelanggan secara benar.			

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
2.	melakukan pemberian bantuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan sesuai SOP perusahaan			
3.	melakukan penyelesaian dengan cepat kekecewaan pelanggan dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.			
4	melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan secara positif, sensitif, dan sopan.			
5	mengevaluasi bantuan yang diberikan perusahaan dalam rangka tindak lanjut keluhan pelanggan, untuk meningkatkan layanan perusahaan.			
6	menganalisis penampilan atau grooming sesuai SOP perusahaan			
7	menerapkan penampilan atau grooming sesuai SOP perusahaan			
8	melaksanakan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi.			

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
9	menganalisis pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dengan segera sesuai SOP perusahaan			
10	Dapat melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan kepada atasannya dengan tenang dan sopan			
11	mengevaluasi Pelaksanaan Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

☐ sendiri

☐ berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

- Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

--

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART

Spesifik	
Dapat diukur	
Dapat dicapai	
Relevan	
Rentang/Ketepatan Waktu	



Kegiatan Pembelajaran 3





Kegiatan Belajar 3 Membangun Tim Kerja

A. Tujuan



Setelah menyelesaikan pembahasan ini, peserta diklat diharapkan mampu membangun tim kerja.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



Modul ini terdiri dari lima Indikator Pencapaian Kompetensi yaitu :

1. Dapat menggambarkan kepercayaan, dukungan, dan hormat kepada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari.
2. Dapat mengontrol perbedaan budaya dalam tim dengan sopan.
3. Dapat menganalisis tujuan kerja tim secara bersama-sama.
4. Dapat melakukan penyelesaian tanggung jawab individu dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
5. Dapat mengevaluasi berkerjasama dalam tim untuk perbaikan kerjasama dengan tim selanjutnya dengan arif dan sopan.

C. Uraian Materi



Membangun Tim Kerja

Bekerja dalam bentuk tim akan lebih efektif dari pada bekerja sendiri-sendiri. Untuk memahami apa saja manfaat dan tujuan bekerja dalam tim dapat diikuti uraian berikut ini.

a. Fungsi dan manfaat bekerja dalam tim

Secara lebih rinci manfaat bekerja dalam tim adalah sebagai berikut.

Manfaat bagi organisasi.

- Meningkatkan produktivitas kerja
- Meningkatkan kualitas kerja
- Meningkatkan mentalitas kerja
- Meningkatkan kemajuan organisasi

Manfaat bagi anggota

- Stress atau beban akibat pekerjaan akan berkurang
- Tanggung jawab atas pekerjaan dipikul bersama
- Memperoleh balas jasa dan penghargaan
- Sebagai media aktualisasi diri
- Dapat menyalurkan bakat dan kemampuannya

b. Tujuan bekerja dalam tim

- **Kesatuan tujuan**
- **Efisiensi**
- **Efektivitas**
- **Pengambilan Keputusan dalam Tim**

c. Identitas pribadi anggota tim

Sudah merupakan hal yang alami jika seseorang ingin tahu apakah mereka cocok berada di dalam suatu tim atau tidak. Faktor saling percaya antar anggota tim merupakan hal yang sangat penting

Hubungan antar anggota tim

Agar setiap anggota tim dapat bekerja sama, mereka tentu saja harus saling mengenal, saling berhubungan, dan saling berkomunikasi.

Tugas Dan Tanggung Jawab Anggota Tim

- Memelihara kebersamaan dalam tim
- Mematuhi dan melaksanakan ketentuan atau norma yang berlaku dalam tim
- Merealisasikan tugas dan pekerjaan dengan sebaik-baiknya
- Menjaga nama baik dan kerahasiaan tim
- Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan tim
- Memberikan kontribusi yang nyata dalam memajukan kerja sama tim
- Ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tim serta menerima dan melaksanakan keputusan tim dengan penuh keikhlasan dan rasa tanggung jawab.

Tugas Dan Tanggung Jawab Pimpinan Tim

Secara umum tugas dan tanggung jawab pimpinan tim adalah sebagai berikut.

- Kreatif dan proaktif dalam memberikan dukungan terhadap kerja sama tim.
- Membimbing dan mengarahkan seluruh anggota dalam pelaksanaan kerja sama tim.
- Menanggapi dan menangani setiap permasalahan yang timbul sebagai dampak negatif dari kerja sama tim.
- Memikul seluruh tanggung jawab terhadap maju mundurnya kerja sama tim.
- Memberikan komando terhadap pelaksanaan tugas dan kegiatan tim.

Tugas Dan Tanggung Jawab Terhadap Anggota Yang Pasif

Untuk mengatasi anggota yang pasif dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini.

- Pimpinan bertindak lebih tegas
- Pimpinan jangan ragu-ragu untuk menegur anggota yang pasif
- Pimpinan harus tegas dalam pembagian tugas kerja

- Pimpinan jangan sering menghandel pekerjaan anggota yang pasif
- Pimpinan jangan putus asa dan terbawa arus untuk ikut-ikutan pasif

Strategi Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Bekerja Dalam Tim

- Saling ketergantungan
- Perluasan tugas
- Penjajaran (alignment)
- Bahasa yang umum
- Kepercayaan/respek
- Kepemimpinan yang dibagi rata
- Keterampilan pemecahan masalah
- Keterampilan menangani konflik
- Penilaian atau tindakan
- Perayaan atas kesuksesan tim

Pengetian Konflik

Konflik terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1. *Intrapersonal conflict,*
2. *Interpersonal conflict,*
3. *Intragroup conflict*
4. *Intergroup conflict,*

Jenis Konflik

Terdapat berbagai macam jenis konflik, tergantung pada dasar yang digunakan untuk membuat klasifikasi. Ada yang membagi konflik atas dasar fungsinya, ada pembagian atas dasar pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, dan sebagainya.

Konflik Dilihat dari Fungsi

Berdasarkan fungsinya, Robbins (1996:430) membagi konflik menjadi dua macam, yaitu: konflik fungsional (Functional Conflict) dan konflik disfungsional (Dysfunctional Conflict).

Konflik fungsional adalah konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok, dan memperbaiki kinerja kelompok, sedangkan konflik disfungsional adalah konflik yang merintangi pencapaian tujuan kelompok.

Konflik Dilihat dari Pihak yang Terlibat di Dalamnya

Berdasarkan pihak-pihak yang terlibat di dalam konflik, Stoner dan Freeman (1989:393) membagi konflik menjadi enam macam, yaitu:

- a. Konflik dalam diri individu (*conflict within the individual*).
- b. Konflik antar-individu (*conflict among individuals*).
- c. Konflik antara individu dan kelompok (*conflict among individuals and groups*).
- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama (*conflict among groups in the same organization*).
- e. Konflik antar organisasi (*conflict among organizations*).
- f. Konflik antar individu dalam organisasi yang berbeda (*conflict among individuals in different organizations*).

Konflik Dilihat dari Posisi Seseorang dalam Struktur Organisasi

Winardi (1992:174) membagi konflik menjadi empat macam, dilihat dari posisi seseorang dalam struktur organisasi. Keempat jenis konflik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Konflik vertikal
- b. Konflik horizontal
- c. Konflik garis-staf
- d. Konflik peran

Penyebab Konflik

Menurut Robbins (1996), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya (*antecedent conditions*). Kondisi tersebut, yang disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur, dan variabel pribadi.

Manajemen Konflik dalam Organisasi Sosial dan Penyelesaiannya

Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi, tanpa peduli apapun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut. Konflik tersebut mungkin tidak membawa “kamatian” bagi organisasi, tetapi pasti dapat menurunkan kinerja organisasi yang bersangkutan, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Karena itu keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pimpinan atau manajer organisasi.

Mengelola Konflik dalam Membangun Kerjasama Tim

Menurut Kreitner dan Kinicki (1995) dalam mengelola konflik ada 5 gaya antara lain:

- a. *Integrating*
- b. *Obliging* (Smoothing).
- c. *Dominating* (Forcing).
- d. *Avoiding*.
- e. *Compromising*.

Membangun Tim Yang Baik

- Bergerak ke arah yang sama secara bersama-sama.
- Perjelas Keahlian dan Tanggung Jawab Anggota Team. (Job Description)
- Adanya Peraturan, Panduan atau Prosedur
- Hindari Masalah yang Dapat Diprediksi
- Gunakan Segala Peraturan, Panduan atau Prosedur Sebagai Alat Pengukur

- Membantu Rekan Baru dalam Team
- Selalu Bekerjasama
- Wujudkan Gagasan/Ide Menjadi Kenyataan
- Paculah Kreativitas
- Ambil Keputusan secara Solid
- Hindari Pemecahan Masalah dengan Kompromi
- Carilah Kesamaan Pandangan dengan Pengambilan Keputusan secara Konsensus
- Manfaatkan Pertentangan Sebagai Langkah Membangun Kreativitas
- Perangi Virus Konflik
- Saling Percaya
- Adakan Rapat dengan Baik
- Saling Memberi Penghargaan
- Evaluasi Team secara Teratur
- Pimpinlah Tanpa Mendominasi
- Mintalah Bantuan
- Jangan Menyerah

D. Aktivitas Pembelajaran



1. Anda tentu sudah mempelajari bagaimana cara bekerja dalam tim, sudah mengetahui kelebihan serta kekurangan kerja tim. Untuk menguji pemahaman anda, berikan kesimpulan secara individu dari hasil pembelajaran tentang membangun tim kerja dan dibuat dalam bentuk bagan kemudian ditulis diatas karton putih. Bagan tersebut harus menggambarkan alur yang saling terkait mengenai materi membangun tim kerja. Kemudian presentasikan hasilnya didepan kelas.

Lembar Kerja 1

Kesimpulan membangun tim kerja

2. Amati kelompok atau tim yang ada di kantor anda, apakah ada sesi atau forum khusus yang membicarakan perbedaan-perbedaan atau masalah yang ada di dalam tim? Jika tidak ada, apa yang dapat anda lakukan untuk mengadakan kegiatan tersebut?

Lembar Kerja 2

Analisis masalah pada kelompok anda

E. Latihan / Kasus / Tugas



Pilihlah jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda silang (x) pada huruf a, b, c, d, atau e di lembar jawab yang tersedia.

1. Sekelompok orang dengan berbagai latar belakang keahlian yang menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan bersama disebut
 - a. Panitia
 - b. Kelompok
 - c. Departemen
 - d. Tim
 - e. perkumpulan
2. Berikut ini adalah ciri-ciri sebuah tim, *kecuali*
 - a. Mempunyai ciri dan identitas yang sama
 - b. Mengetahui misi, tujuan, dan sasaran yang akan dicapai
 - c. Mempunyai pimpinan yang sama
 - d. Merasakan dampak keberhasilan dan kegagalan yang sama
 - e. Saling bersaing secara sehat dalam melaksanakan tugas bersama

3. Berikut ini adalah karakteristik sebuah tim, *kecuali*
 - a. Ada kesepakatan terhadap misi tim
 - b. Bekerja satu arah terhadap atasan
 - c. Semua anggota mentaati peraturan yang berlaku
 - d. Adanya pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas
 - e. Dapat beradaptasi terhadap perubahan
4. Manfaat kerja sama tim bagi anggota adalah
 - a. Meningkatkan kemampuan diri
 - b. Meningkatkan produktivitas kerja
 - c. Meningkatkan kualitas kerja
 - d. Meningkatkan mentalitas kerja
 - e. Meningkatkan kemajuan organisasi
5. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab anggota tim
 - a. Mempertahankan komitmen tim dengan penuh rasa tanggung jawab
 - b. Membimbing dan mengarahkan seluruh anggota dalam pelaksanaan kerja sama tim
 - c. Menanggapi dan menangani setiap permasalahan yang timbul sebagai dampak negatif dari kerja sama tim
 - d. Memberikan kontribusi yang nyata untuk memajukan kerja sama tim
 - e. Memberikan komando terhadap pelaksanaan tugas dan kegiatan tim
6. Tahap awal dalam proses pembentukan tim adalah
 - a. Tahap pembentukan rasa kekelompokan
 - b. Tahap pancaroba
 - c. Tahap pembentukan norma
 - d. Tahap berprestasi
 - e. Tahap mempertahankan image

7. Karakter budaya tim yang memiliki kemampuan menyelesaikan tugas dan prestasi cukup tinggi adalah
- Tim yang berfungsi penuh
 - Tim yang menyenangkan
 - Tim yang handal
 - Tim yang tangguh
 - Tim yang biasa-biasa saja
8. Tim kerja sementara yang dibentuk untuk suatu misi dan tujuan tertentu adalah
- Gugus tugas
 - Panitia
 - Tim perbaikan proses
 - Tim penyempurnaan departemen
 - Tim khusus

B. Bentuk Soal Uraian

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini!

- Sebutkan ciri-ciri sebuah tim!
- Apa manfaat bekerja dalam tim?
- Tuliskan cara mengatasi anggota tim yang pasif!
- Berikan contoh pengembangan profesionalisme kerja oleh pekerja sendiri!

F. Rangkuman



Dari uraian materi pembelajaran diatas, maka dapat dibuat rangkumannya seperti berikut ini.

- Penegrtian tim secara umum adalah sekelompok orang dengan berbagai latar belakang keahlian yang menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

- Salah satu diantara cirri-ciri sebuah tim adalah bahwa tim terdiri dari berbagai macam orang dengan latar belakang keahlian yang berbeda-beda.
- Salah satu dari faktor-faktor yang mendasari pembentukan tim adalah bahwa pemikiran dua orang atau lebih akan cenderung lebih baik dari pada halis pemikiran satu orang.
- Bekerja dalam tim akan memberikan manfaat, baik bagi organisasi maupun bagi individu para anggotanya. Manfaat bagi organisasi antara lain dapat meningkatkan produktivitas kerja, dan manfaat bagi anggota antara lain dapat mengurangi stress akibat beban pekerjaan
- Tujuan utama bekerja dalam tim adalah agar terdapat kesatuan tujuan diantara para anggota, untuk mewujudkan efisiensi, dan efektivitas dalam bekerja.
- Setiap anggota tim harus menyadari akan tujuan, tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan porsinya masing-masing.
- Sebuah tim kerja yang berprestasi tidak dapat terbentuk secara instant, melainkan melalui proses dan tahapan yang dimulai dari tahap pembentukan rasa kekelompokan, tahap pancaroba, tahap pembentukan norma, sampai pada tahap berprestasi.

G. Umpan Balik Dan Tindak Lanjut



Umpan Balik

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini, periksa penguasaan pengetahuan dan keterampilan anda menggunakan daftar periksa di bawah ini:

No	Indikator	Ya	Tidak	Bukti
1.	menggambarkan kepercayaan, dukungan, dan hormat kepada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari			
2.	mengontrol perbedaan budaya dalam tim dengan sopan			
3.	menganalisis tujuan kerja tim secara bersama-sama			
4	melakukan penyelesaian tanggung jawab individu dalam jangka waktu yang telah ditentukan.			
5	mengevaluasi berkerjasama dalam tim untuk perbaikan kerjasama dengan tim selanjutnya dengan arif dan sopan.			

Tindak Lanjut

Buat rencana pengembangan dan implementasi di lingkungan kerja anda:

- Apakah anda mengimplementasikan rencana tindak lanjut ini sendiri atau berkelompok?

☐ sendiri

☐ berkelompok – silahkan tulis nama anggota kelompok yang lain dalam tabel di bawah.

No:	Nama anggota kelompok lainnya (tidak termasuk diri anda)

- Gambarkan suatu situasi atau isu di dalam institusi/organisasi/lingkungan anda yang mungkin dapat anda ubah atau tingkatkan dengan mengimplementasikan sebuah rencana tindak lanjut.

--

- Apakah judul rencana tindak lanjut anda?

- Apakah manfaat/hasil dari Rencana Aksi anda tersebut?

- Uraikan bagaimana rencana tindak lanjut anda memenuhi kriteria SMART

Spesifik	
Dapat diukur	
Dapat dicapai	
Relevan	
Rentang/Ketepatan Waktu	

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kegiatan Pembelajaran 1

Esai

1. Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan untuk bersenang senang mengunjungi objek/atraksi wisata, menyaksikan secara langsung adat budaya setempat (tidak untuk keperluan berbisnis, belajar, dan pekerjaan lain) yang memakan waktu lebih dari 24 jam, hingga memerlukan kebutuhan utama yaitu transportasi, akomodasi dan konsumsi ditambah dengan kebutuhan lain tergantung dari paket wisata yang disajikan seperti wisata bahari, dan wisata alam.

2. Kepariwisata (Inggris: Tourism) adalah hal hal utama yang berhubungan dengan perjalanan untuk berwisata seperti: Transportasi/perhotelan, restaurant sebagai penunjang utama, sedangkan komponen lainnya adalah sebagai penunjang.

Pariwisata : suatu kegiatan perjalanan untuk bersenang senang mengunjungi objek/atraksi wisata, menyaksikan secara langsung adat budaya setempat (tidak untuk keperluan berbisnis, belajar, dan pekerjaan lain) yang memakan waktu lebih dari 24 jam, hingga memerlukan kebutuhan utama yaitu transportasi, akomodasi dan konsumsi ditambah dengan kebutuhan lain tergantung dari paket wisata yang disajikan seperti wisata bahari, dan wisata alam.

3. Sifat dari Pariwisata :
 - Perpaduan sifat Fana (Intangible) dengan sifat berwujud (tangible)
 - Sifat tak terpisahkan (Inseparable)
 - Keatsirian (Volatility)
 - Keragaman
 - Sifat Rapuh (perishable)
 - Musiman (seasonality)
 - Tak Bertuan (No – Ownership)

Ciri dari pariwisata :

- Sarat dimensi manusia
- Perbedaan antara konsumen dan pelanggan dalam pelayanan
- Partisipasi aktif konsumen
- Keberadaan konsumen

4. -

5. Karena Perjalanan adalah pergi dari suatu tempat ke tempat lain, melakukan perjalanan atau ke tempat yang jauh dengan maksud untuk mencari kesenangan, berpetualang atau untuk berdagang dan perjalanan tidak sekedar membicarakan perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan sebuah tujuan saja.

Pilihan Ganda

1. -
2. D
3. -
4. -
5. D
6. B
7. C
8. A

Kegiatan Pembelajaran 2

Pilihan ganda

- | | | | |
|------|------|-------|-------|
| 1. a | 5. a | 9. d | 13. d |
| 2. b | 6. d | 10. a | |
| 3. c | 7. a | 11. e | |
| 4. a | 8. e | 12. d | |

A. Soal Uraian

1. Pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap peningkatan usaha, karena dengan pelayanan yang baik atau prima akan semakin banyak pelanggan yang datang di perusahaan sehingga akan meningkatkan omzet atau usaha perusahaan.
2. Pelanggan internal adalah pelanggan yang ada di dalam perusahaan, sedangkan pelanggan perantara berada diluar perusahaan.
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan prima yang dilaksanakan dengan memberikan Attention (perhatian) kepada pelanggan, memberikan Attitude (sikap) yang sopan dan ramah, dan Action (tindakan) yaitu dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
4. Salah satu contoh melayani pelanggan dengan sikap menghargai, yaitu dengan menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat.
5. Berbagai tipe pelanggan yang dapat kita jumpai, yaitu:
 - a. pelanggan tipe piknis, bersifat ramah, suka berbicara, tenang dan suka humor.
 - b. pelanggan tipe leptosom, bersifat sombong, sok intelek, dan sok idealis.
 - c. pelanggan tipe atletis, berpenampilan tenang dan jarang humor
6. Grooming adalah, membenahi penampilan seseorang, dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata dan sopan santun.
7. Terdapat 4 poin, antara lain :
 - Penampilan pegawai mengatasmamakan suatu lembaga atau perusahaan, sehingga penampilan pegawai harus disukai oleh orang lain atau pelanggan.
 - Penampilan pegawai mencerminkan kepribadian yang baik dan memberikan kesan positif dari pelanggan perusahaan.
 - Penampilan para pegawai, agar selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan seluruh lapisan masyarakat.

- Menyadari bahwa kecantikan bukan semata-mata dari bentuk wajah saja, tetapi dari hati nurani yang tulus dan ikhlas, sehingga keluar pancaran kecantikan dari dalam (inner-beauty)
8. Tiap-tiap warganegara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan

Kegiatan Pembelajaran 3

Pilihan ganda

- | | |
|------|------|
| 1. d | 5. d |
| 2. e | 6. c |
| 3. b | 7. a |
| 4. b | 8. a |

B. Soal Uraian

1. Ciri-ciri sebuah tim, antara lain adalah:
 - a. setiap anggota tim mempunyai ciri dan identitas yang sama
 - b. setiap anggota tim mengetahui misi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai
 - c. setiap anggota tim dibawah seorang pimpinan yang sama
 - d. setiap anggota tim merasakan dampak keberhasilan dan kegagalan
2. Manfaat bekerja dalam tim adalah:
 Bagi organisasi: dapat meningkatkan produktivitas kerja, kualitas kerja, mentalitas kerja, dan kemajuan organisasi. Bagi anggota: dapat mengurangi stress akibat beban pekerjaan, tanggung jawab atas pekerjaan dapat dipikul bersama, sebagai media aktualisasi diri.
3. Cara mengatasi anggota tim yang pasif, yaitu:
 Pemimpin bertindak lebih tegas, tidak ragu-ragu menegur anggota tim yang pasif, dan tidak sering menghandel pekerjaan anggota tim yang pasif.
4. Contoh pengembangan profesionalisme kerja oleh pekerja sendiri:

- a. Proaktif dalam mengikuti pendidikan, latihan, dan penataran yang diselenggarakan oleh perusahaan atau instansi yang bersangkutan.
- b. Dengan kesadaran sendiri berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui belajar sendiri.

Evaluasi

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari suatu kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, definisi Kepariwisata menurut :
 - a. Undang-undang No. 9 tahun 1990
 - b. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. PM85/HK.501/MKP/2010
 - c. Prof. Hunziker dan Kraft (1942)
 - d. Pasal 14 Undang Undang Pariwisata No. 10 Tahun 2009
2. Usaha pengurusan penyelenggaraan hiburan, berupa mendatangkan, mengirimkan, maupun mengembalikan artis dan/atau olahragawan Indonesia dan asing, serta melakukan pertunjukan yang diisi oleh artis dan/atau olahragawan yang bersangkutan, disebut...
 - a. Jasa impresariat
 - b. Taman rekreasi
 - c. Jasa usaha perjalanan wisata
 - d. Usaha jasa penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran
3. Salah satu tujuan awal dibentuknya standard keselamatan dan kesehatan di tempat kerja adalah....
 - a. Perang
 - b. Kelaparan
 - c. Bencana alam
 - d. Moral
 - e. Kemiskinan
4. Beberapa jenis resiko yang bisa dimiliki oleh pekerja di tempat kerja, kecuali....
 - a. Agama
 - b. Fisik
 - c. Kimia
 - d. Psikologis
 - e. Lingkungan

5. Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, disebut
 - a. pelayanan prima
 - b. pelayanan produk
 - c. pelayanan jasa
 - d. pelayanan kualitas
 - e. pelayanan manajemen
6. Dua unsur penting dalam pelayanan prima adalah
 - a. pelayanan dan pelanggan
 - b. pelayanan dan kualitas
 - c. pelayanan dan manajemen
 - d. pelayanan dan komunikasi
 - e. pelayanan dan produk
7. Sekelompok orang dengan berbagai latar belakang keahlian yang menjalin kerja sama untuk mencapai tujuan bersama disebut
 - a. Panitia
 - b. Kelompok
 - c. Departemen
 - d. Tim
 - e. Perkumpulan
8. Berikut ini adalah ciri-ciri sebuah tim, *kecuali*
 - a. Mempunyai cirri dan identitas yang sama
 - b. Menegtahui misi, tujuan, dan sasaran yang akan dicapai
 - c. Mempunyai pimpinan yang sama
 - d. Merasakan dampak keberhasilan dan kegagalan yang sama
 - e. Saling bersaing secara sehat dalam melaksanakan tugas bersama

Penutup

Pedoman Penyusunan Modul Diklat PKB bagi Guru dan Tenaga Kependidikan ini disusun sebagai acuan bagi semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan penyusunan modul diklat PKB bagi guru dan tenaga kependidikan (GTK). Melalui pedoman ini selanjutnya semua pihak terkait dapat menemukan kemudahan penyusunan modul dan memilih modul-modul terkait sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Pedoman Penyusunan Modul Pembelajaran Diklat PKB ini merupakan rambu-rambu umum bagi para penyusun modul agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas sesuai dengan ketentuan dan harapan berbagai pihak. Terutama manual pembelajaran yang dapat mengarahkan dan membimbing peserta diklat dan para widyaiswara/fasilitator untuk menciptakan proses kolaborasi belajar dan berlatih dalam pelaksanaan diklat.

Daftar Pustaka

- Agung Basuki: Independent Traveling, Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Arief F. Rachman, Husen Hutagalung dan Patrick Silano: Pemandu Wisata Teori dan Praktik, Jakarta Media Bangsa, 2012
- Arief F. Rachman: Geografi Pariwisata Jawa dan Bali, Jakarta Media Bangsa, 2014
- Hermawan Kartajaya Sapta Nirwandar: Tourism Marketing 3.0 Turning Tourist to Advocate, Jakarta PT. Gramedia 2013
- Hery Sucipto & Fitria Andayani: Wisata Syariah Karakter, Potensi, Prospek dan Tantangannya, Jakarta Grafindo Books Media & Wisata Syariah Consulting, 2014
- Ismayanti: Pengantar Pariwisata, Jakarta PT. Gransindo, 2010
- Isriani Hardin dan Dewi Puspitasari: Strategi Pembelajaran Terpadu (Teori, Konsep & Implementasi) Yogyakarta Familia (Group Relasi Inti Media), 2012
- John R. Walker: Introduction To Hospitality Management, Pearson Education Inc Upper SaddleRiver New Jersey, 2004
- Kodhyat dan Ramaini: Kamus pariwisata dan perhotelan, Jakarta Grasindo, 1992
- Marc Mancini: Conducting Tour A Practical Guide, South Western Publising Co, 1990
- Mayawati Nur Halim: Jangan Mati Dulu Sebelum ke Raja Ampat, Jakarta PT. Elex Media Komputindo, 2014
- Nadjamuddin Ramly: Pariwisata Berwawasan Lingkungan (Belajar dari kawasan wisata Ancol), Jakarta Grafindo Khazanah Ilmu, 2007
- Nuriata: Paket Wisata Penyusunan Produk dan Penghitungan Harga, Bandung Alfabeta, 2014
- Suyitno: Perencanaan Wisata (Tour Planning), Yogyakarta Kanisius, 2001

Glosarium

<i>Bording pass</i>	Sebuah kartu yang menandakan bahwa penumpang tersebut sudah lengkap melakukan prosedur check in dan memiliki nomor tempat duduknya. Pada boarding pass terdapat informasi boarding time dan gate menuju boarding lounge
<i>Check in counter</i>	Bagian dari bangunan terminal yang terletak di dalam bangunan dimana penumpang baik sendiri atau berkelompok melaporkan untuk keberangkatannya dengan mengecek bagasi, rekonfirmasi tempat duduk (<i>seating</i>), serta tiket yang sudah konfirmasi sampai mendapatkan boarding pass termasuk pembayaran airport tax
<i>Check In</i>	Tamu yang melakukan registrasi atau pendaftaran sebagai pernyataan menginap dan bertanggung jawab terhadap biaya yang timbul selama menginap di hotel.
<i>Check Out</i>	Tamu yang menyelesaikan administrasi dan biaya selama dia menginap dan meninggalkan hotel.
<i>Early Check In</i>	Tamu yang melakukan <i>check in</i> lebih awal dari waktu yang telah ditentukan pada saat reservasi.
<i>Flight crew</i>	Adalah Pilot, Co Pilot, teknisi penerbangan dan <i>flight attendant</i>
<i>Flight attendant/Cabin crew/Sterwardess</i>	Orang yang bertanggung jawab dalam mengurus penumpang pada saat berada di dalam pesawat.
<i>Gate/Area</i>	Bagian dari terminal dimana semua penerbangan diberangkatkan.
<i>Guest Rooming List</i>	Daftar nama dan nomor kamar tamu yang sangat penting artinya bagi seorang tour leader dan petugas hotel dalam melaksanakan tugasnya.

Bagian II

Kompetensi Pedagogik





Pendahuluan

A. Latar Belakang



Pendidikan pada dasarnya merupakan interaksi antara pendidik dengan peserta didik, untuk mencapai tujuan pendidikan. Interaksi tersebut berlangsung dalam lingkungan tertentu. Interaksi ini disebut dengan interaksi pendidikan, yakni saling pengaruh antara pendidik dengan peserta didik. Pengaruh peranan pendidik sangat besar, karena kedudukannya sebagai orang yang lebih dewasa, lebih berpengalaman, lebih banyak menguasai banyak nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan. Peranan peserta didik lebih banyak sebagai penerima pengaruh, sebagai pengikut. Oleh karena itu disebutnya sebagai peserta didik. Seorang guru sebagai pendidik yaitu mendidik peserta didik, baik yang berkenaan segi intelektual, sosial, maupun fisik motorik. Perbuatan guru memahami karakteristik peserta didik yaitu diarahkan pada karakter peserta didik pada pencapaian tujuan pendidikan.

Seorang guru harus menguasai karakteristik peserta didik karena guru merupakan contoh teladan kepada anak-anak dan remaja. Guru merupakan pendidik formal, karena latar belakang pendidikan, kepercayaan masyarakat kepadanya serta pengangkatannya sebagai pendidik. Sedangkan pendidik lainnya disebut pendidik informal. Guru harus menguasai karakteristik setiap individu peserta didik supaya dapat memahami keseluruhan kepribadiannya dengan segala latar belakang dan interaksi dengan lingkungannya.

Peserta didik memiliki karakteristik yang unik, terdapat perbedaan individual diantara mereka seperti menyangkut aspek kecerdasan, emosi, sikap, kebiasaan, dan kemampuan penyesuaian diri. Peserta didik sebagai individu yang dinamis dan berada dalam proses perkembangan, memiliki kebutuhan dan dinamika interaksi dengan lingkungannya. Siswa dalam proses perkembangannya

memerlukan bantuan dalam mengadakan aktivitas atau kegiatan mengisi waktu luang yang positif di lingkungan keluarga, sekolah maupun di masyarakat.

Belajar menggunakan waktu merupakan suatu keterampilan perolehan yang berharga, keterampilan yang memberikan keuntungan-keuntungan tidak hanya dalam studi saja melainkan sepanjang hidup. Sesungguhnya, kemampuan menggunakan waktu secara efisien dapat merupakan salah satu prestasi terpenting dari seluruh hidup. Dengan demikian efisiensi waktu turut menentukan kualitas belajar siswa, yang sekaligus mempengaruhi prestasi belajarnya. Namun kegiatan yang dilakukan siswa di waktu luang tidak hanya untuk belajar, melainkan digunakan untuk kegiatan lain, seperti menonton televisi, bermain bersama teman, mengikuti organisasi, dan lain-lain. Kegiatan tersebut tentunya ada yang lebih dominan yang mereka lakukan, maka siswa perlu mengatur waktu belajar dan kegiatan mengisi waktu luangnya.

B. Tujuan



Modul ini disusun untuk digunakan sebagai acuan bagi guru dalam melakukan pelatihan peningkatan profesionalisme guru sebagai tindak lanjut hasil uji kompetensi guru.

C. Peta Kompetensi



- Grade 10** Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran
- Grade 9** Memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 8** Menyelenggarakan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar
- Grade 7** Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik
- Grade 6** Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki
- Grade 5** Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran
- Grade 4** Menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik
- Grade 3** Mengembangkan kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran yang diampu
- Grade 2** Menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik
- Grade 1** Menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional dan intelektual

D. Ruang Lingkup



Modul dengan judul Karakteristik Peserta Didik ini terdiri dari 3 kegiatan belajar yakni: kegiatan pertama berjudul memahami karakteristik peserta didik, kegiatan kedua berjudul mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik, dan kegiatan ketiga berjudul mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik.

E. Petunjuk Penggunaan Modul



Untuk mengoptimalkan pemanfaatan Modul ini sebagai bahan pelatihan, beberapa langkah berikut ini perlu menjadi perhatian para peserta pelatihan.

1. Lakukan pengecekan terhadap kelengkapan bahan ajar ini, seperti kelengkapan halaman, kejelasan hasil cetakan, serta kondisi bahan ajar secara keseluruhan.
2. Bacalah petunjuk penggunaan Modul
3. Pelajarilah Modul ini secara bertahap, termasuk didalamnya latihan dan evaluasi sebelum melangkah ke materi pokok berikutnya.
4. Buatlah catatan-catatan kecil jika ditemukan hal-hal yang perlu pengkajian lebih lanjut
5. Kerjakanlah semua lembar kerja dalam bahan ajar ini
6. Pelajarilah keseluruhan materi bahan ajar ini secara intensif



Kegiatan Pembelajaran 1





Kegiatan Pembelajaran 1 Memahami Karakteristik Peserta Didik

A. Tujuan



Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

- Menjelaskan karakteristik perkembangan anak usia sekolah menengah
- Menjelaskan perkembangan fisik/jasmani;
- Menjelaskan perkembangan intelektual
- Menjelaskan pemikiran sosial dan moralitas
- Menjelaskan pemikiran politik
- Menjelaskan perkembangan agama dan keyakinan
- Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan anak usia sekolah menengah.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



- Mengidentifikasi karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial-budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.
- Menginterpolasikan karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial-budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.

- Menyesuaikan karakteristik peserta didik yang menjadi tanggung jawabnya dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran.

C. Uraian Materi



1. Hakikat Pertumbuhan Dan Perkembangan

Pada bagian ini kita akan mengkaji tentang pertumbuhan dan perkembangan peserta didik serta alasan mengapa kita sebagai pendidik/guru perlu mempelajarinya ?

Ada beberapa alasan, diantaranya adalah :

Pertama, kita akan mempunyai ekspektasi/harapan yang nyata tentang anak dan remaja. Dari psikologi perkembangan akan diketahui pada umur berapa anak mulai berbicara dan mulai mampu berpikir abstrak. Hal-hal itu merupakan gambaran umum yang terjadi pada kebanyakan anak, di samping itu akan diketahui pula pada umur berapa anak tertentu akan memperoleh ketrampilan perilaku dan emosi khusus.

Kedua, pengetahuan tentang psikologi perkembangan anak membantu kita untuk merespon sebagaimana mestinya pada perilaku tertentu dari seorang anak. Bila seorang anak TK tidak mau sekolah lagi karena diganggu temannya apakah dibiarkan saja? Psikologi perkembangan akan membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan itu dan menunjukkan sumber-sumber jawaban serta pola-pola anak mengenai pikiran, perasaan dan perilakunya.

Ketiga, pengetahuan tentang perkembangan anak, akan membantu mengenali berbagai penyimpangan dari perkembangan yang normal. Bila anak umur dua tahun belum berceloteh(banyak bicara) apakah dokter dan guru harus mengawatirkannya? Bagaimana bila hal itu terjadi pada anak umur tiga tahun atau empat tahun? Apa yang perlu dilakukan bila remaja umur lima belas tahun tidak mau lagi sekolah karena keinginannya yang berlebihan yaitu ingin melakukan sesuatu yang menunjukkan sikap “jagoan”? Jawaban

akan lebih mudah diperoleh apabila kita mengetahui apa yang biasanya terjadi pada anak atau remaja.

Keempat, dengan mempelajari perkembangan anak akan membantu memahami diri sendiri. Psikologi perkembangan akan secara terbuka mengungkap proses pertumbuhan psikologi, proses-proses yang akan dialami pada kehidupan sehari-hari. Yang lebih penting lagi, pengetahuan ini akan membantu kita memahami apa yang kita alami sendiri, misalnya mengapa masa puber kita lebih awal atau lebih lambat dibandingkan dengan teman-teman lain.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan.

Sejak awal tahun 1980-an semakin diakui pengaruh keturunan (genetik) terhadap perbedaan individu. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian perilaku genetik yang mendukung pentingnya pengaruh keturunan menunjukkan tentang pentingnya pengaruh lingkungan. Perilaku yang kompleks yang menarik minat para ahli psikologi (misalnya: temperamen, kecerdasan dan kepribadian) mendapat pengaruh yang sama kuatnya baik dari faktor-faktor lingkungan maupun keturunan (genetik).

Interaksi keturunan lingkungan dan perkembangan.

Keturunan dan lingkungan berjalan bersama atau bekerjasama dan menghasilkan individu dengan kecerdasan, temperamen tinggi dan berat badan, minat yang khas. Bila seorang gadis cantik dan cerdas terpilih menjadi ketua OSIS, apakah kita akan berkesimpulan bahwa keberhasilannya itu hanya karena lingkungan atau hanya karena keturunan? tentu saja karena keduanya. Karena pengaruh lingkungan bergantung kepada karakteristik genetik, maka dapat dikatakan bahwa antara keduanya terdapat interaksi.

Pengaruh genetik terhadap kecerdasan terjadi pada awal perkembangan anak dan berlanjut terus sampai dewasa. Kita ketahui bahwa dengan dibesarkan pada keluarga yang sama dapat terjadi perbedaan kecerdasan secara individual dengan variasi yang kecil pada kepribadian dan minat. Salah satu alasan terjadinya hal itu ialah mungkin karena

keluarga mempunyai penekanan yang sama pada anak-naknya berkenaan dengan perkembangan kecerdasan yaitu dengan mendorong anak mencapai tingkat tertinggi. Mereka tidak mengarahkan anak kearah minat dan kepribadian yang sama. Kebanyakan orang tua menghendaki anaknya untuk mencapai tingkat kecerdasan di atas rata-rata.

Apakah yang perlu diketahui tentang interaksi antara keturunan dengan lingkungan dalam perkembangan? Kita perlu mengetahui lebih banyak tentang interaksi tersebut dalam perkembangan yang berlangsung normal. Misalnya, apakah arti perbedaan IQ antara dua orang sebesar 95 dan 125? Untuk dapat menjawabnya diperlukan informasi tentang pengaruh-pengaruh budaya dan genetik. Kitapun perlu mengetahui pengaruh keturunan terhadap seluruh siklus kehidupan.

Contoh lain pubertas dan menopause bukankah semata-mata hasil lingkungan, walaupun pubertas dan menopause dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan seperti nutrisi, berat, obat-obatan dan kesehatan, evolusi dasar dan program genetik. Pengaruh keturunan pada pubertas dan menopause tidak dapat diabaikan.

b. Fase-Fase Perkembangan.

Setiap orang berkembang dengan karakteristik tersendiri. Hampir sepanjang waktu perhatian kita tertuju pada keunikan masing-masing. Sebagai manusia, setiap orang melalui jalan-jalan yang umum. Setiap diri kita mulai belajar berjalan pada usia satu tahun, berjalan pada usia dua tahun, tenggelam pada permainan fantasi pada masa kanak-kanak dan belajar mandiri pada usia remaja.

Apakah yang dimaksud oleh para ahli psikologi dengan perkembangan individu? Menurut Satrok dan Yussen (1992) perkembangan adalah pola gerakan atau perubahan yang dimulai pada saat terjadi pembuahan dan berlangsung terus selama siklus kehidupan. Dalam perkembangan terdapat pertumbuhan. Pola gerakan itu kompleks karena merupakan hasil (produk) dan beberapa proses-proses biologis, proses kognitif, dan proses sosial.

Proses-proses biologis meliputi perubahan-perubahan fisik individu. Gen yang diwarisi dari orang tua, perkembangan otak, penambahan tinggi dan berat, ketrampilan motorik, dan perubahan-perubahan hormon pada masa puber mencerminkan peranan proses-proses biologis dalam perkembangan.

Proses kognitif meliputi perubahan-perubahan yang terjadi pada individu mengenai pemikiran, kecerdasan dan bahasa. Mengamati gerakan mainan bayi yang digantung, menghubungkan dua kata menjadi kalimat, menghafal puisi dan memecahkan soal-soal matematik, mencerminkan peranan proses-proses kognitif dalam perkembangan anak.

Proses-proses sosial meliputi perubahan-perubahan yang terjadi dalam hubungan individu dengan orang lain, perubahan-perubahan dalam emosi dan perubahan-perubahan dalam kepribadian. Senyuman bayi sebagai respon terhadap sentuhan ibunya, sikap agresif anak laki-laki terhadap teman mainnya, kewaspadaan seorang gadis terhadap lingkungannya mencerminkan peranan proses sosial dalam perkembangan anak.

Untuk memudahkan pemahaman tentang perkembangan, maka dilakukan pembagian berdasarkan waktu-waktu yang dilalui manusia dengan sebutan fase. Santrok dan Yussen membaginya atas lima fase yaitu : fase pranatal (saat dalam kandungan), fase bayi, fase kanak-kanak awal, fase anak akhir dan fase remaja. Perkiraan waktu ditentukan pada setiap fase untuk memperoleh gambaran waktu suatu fase itu dimulai dan berakhir.

1. **Fase pranatal** (saat dalam kandungan) adalah waktu yang terletak antara masa pembuahan dan masa kelahiran. Pada saat itu terjadi pertumbuhan yang luar biasa dari satu sel menjadi suatu organisme yang lengkap dengan otak dan kemampuan berperilaku, dihasilkan dalam waktu lebih kurang sembilan bulan.
2. **Fase bayi**, adalah saat perkembangan yang berlangsung sejak lahir sampai 18 atau 24 bulan. Masa ini adalah masa yang sangat

bergantung kepada orang tua. Banyak kegiatan-kegiatan psikologis yang baru dimulai misalnya: bahasa, koordinasi sensori motor dan sosialisasi.

3. **Fase kanak-kanak awal**, adalah fase perkembangan yang berlangsung sejak akhir masa bayi sampai 5 atau 6 tahun, kadang-kadang disebut masa pra sekolah. Selama masa ini mereka belajar melakukan sendiri banyak hal dan berkembang ketrampilan-ketrampilan yang berkaitan dengan kesiapan untuk bersekolah dan memanfaatkan waktu selama beberapa jam untuk bermain sendiri maupun dengan temannya. Memasuki kelas satu SD menandai berakhirnya fase ini.
4. **Fase kanak-kanak tengah dan akhir**, adalah masa perkembangan yang berlangsung sejak kira-kira umur 6 sampai 11 tahun, sama dengan masa usia sekolah dasar. Anak-anak menguasai ketrampilan-ketrampilan dasar membaca, menulis, dan berhitung. Secara formal mereka mulai memasuki dunia yang lebih luas dengan budayanya. Pencapaian prestasi menjadi arah perhatian pada dunia anak, dan pengendalian diri sendiri bertambah pula.
5. **Pase remaja**, adalah masa perkembangan yang merupakan transisi dari masa kanak-kanak ke masa dewasa awal, yang dimulai kira-kira umur 10 sampai 12 tahun dan berakhir kira-kira umur 18 sampai 22 tahun. Remaja mengalami perubahan-perubahan fisik yang sangat cepat, perubahan perbandingan ukuran bagian-bagian badan, berkembangnya karakteristik seksual seperti membesarnya payudara, tumbuhnya rambut pada bagian tertentu dan perubahan suara. Pada fase ini dilakukan upaya-upaya untuk mandiri dan pencarian identitas diri. Pemikirannya lebih logis, abstrak dan idealis. Semakin lama banyak waktu dimanfaatkan di luar keluarga.

c. Pola Perkembangan Kognitif dari Jean Piaget

Perkembangan kognitif anak berlangsung secara teratur dan berurutan sesuai dengan perkembangan umurnya. Maka pengajaran harus direncanakan sedemikian rupa disesuaikan dengan perkembangan kecerdasan peserta didik. Piaget mengemukakan proses anak sampai mampu berpikir seperti orang dewasa melalui empat tahap perkembangan, yaitu :

1. Tahap sensori motor (0;0 – 2;0)

Kegiatan intelektual pada tahap ini hampir seluruhnya mencakup gejala yang diterima secara langsung melalui indra. Pada saat anak mencapai kematangan dan mulai memperoleh ketrampilan berbahasa, mereka mengaplikasikannya dengan menerapkannya pada objek-objek yang nyata. Anak mulai memahami hubungan antara benda dengan nama yang diterima kepada benda tersebut.

2. Tahap praoperasional (2;0 – 7;0)

Pada tahap ini perkembangan sangat pesat. Lambang-lambang bahasa yang dipergunakan untuk menunjukkan benda-benda nyata bertambah dengan pesatnya. Keputusan yang diambil hanya berdasarkan intuisi, bukannya berdasarkan analisis rasional. Anak biasanya mengambil kesimpulan dari sebagian kecil yang diketahuinya, dari suatu keseluruhan yang besar. Menurut pendapat mereka pesawat terbang adalah benda kecil yang berukuran 30 cm; karena hanya itulah yang nampak pada mereka saat mereka menengadah dan melihatnya terbang di angkasa.

3. Tahap operasional konkrit (7;0 – 11;0)

Kemampuan berpikir logis muncul pula pada tahap ini. Mereka dapat berpikir secara sistematis untuk mencapai pemecahan masalah. Pada tahap ini permasalahan yang dihadapinya adalah permasalahan yang kongkrit. Pada tahap ini anak akan menemui kesulitan bila diberi tugas sekolah yang menuntutnya untuk mencari sesuatu yang tersembunyi. Misalnya, anak seringkali menjadi

frustasi bila disuruh mencari arti tersembunyi dari suatu kata dalam tulisan tertentu. Mereka menyukai soal-soal tersedia jawabannya.

4. Tahap operasional formal(11;0 – 15;0)

Tahap ini ditandai dengan pola berpikir orang dewasa. Mereka dapat mengaplikasikan cara berpikir terhadap permasalahan dari semua kategori, baik yang abstrak maupun yang kongkrit. Pada tahap ini anak sudah dapat memikirkan buah pikirannya, dapat membentuk ide-ide, berpikir tentang masa depan secara realistis

Sebelum menekuni tugasnya membimbing dan mengajar, guru atau calon guru sebaiknya memahami teori Piaget atau ahli lainnya tentang pola-pola perkembangan kecerdasan peserta didik. Dengan demikian mereka memiliki landasan untuk mengembangkan harapan-harapan yang realistis mengenai perilaku peserta didiknya.

d. Tugas-tugas perkembangan

Tugas perkembangan menurut Robert J. Havighurs adalah sebagian tugas yang muncul pada suatu periode tertentu dalam kehidupan individu, yang merupakan keberhasilan yang dapat memberikan kebahagiaan serta memberi jalan bagi tugas-tugas berikutnya. Kegagalan akan menimbulkan kekecewaan bagi individu, penolakan oleh masyarakat dan kesulitan untuk tugas perkembangan berikutnya.

1. Tugas perkembangan pada masa kanak-kanak:

- (a) Belajar berjalan
- (b) Belajar makan makanan padat
- (c) Belajar mengendalikan gerakan badan
- (d) Mempelajari peran yang sesuai dengan jenis kelaminnya.
- (e) Memperoleh stabilitas fisiologis
- (f) Membentuk konsep-konsep sederhana tentang kenyataan sosial dan fisik.
- (g) Belajar menghubungkan diri secara emosional dengan orang tua, kakak adik dan orang lain.
- (h) Belajar membedakan yang benar dan yang salah.

2. Tugas perkembangan masa anak.

- (a) Mempelajari ketrampilan fisik yang diperlukan untuk permainan tertentu
- (b) Membentuk sikap tertentu terhadap diri sendiri sebagai organisme yang sedang tumbuh.
- (c) Belajar bergaul secara rukun dengan teman sebaya
- (d) Mempelajari peranan yang sesuai dengan jenis kelamin
- (e) Membina ketrampilan dasar dalam membaca, menulis dan berhitung
- (f) Mengembangkan konsep-konsep yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.
- (g) Membentuk kata hati, moralitas dan nilai-nilai.
- (h) Memperoleh kebebasan diri
- (i) Mengembangkan sikap-sikap terhadap kelompok-kelompok dan lembaga sosial.

3. Tugas perkembangan masa remaja.

- (a) Memperoleh hubungan-hubungan baru dan lebih matang dengan yang sebaya dari kedua jenis kelamin .
- (b) Memperoleh peranan sosial dengan jenis kelamin individu
- (c) Menerima fisik dari dan menggunakan badan secara efektif.
- (d) Memperoleh kebebasan diri melepaskan ketergantungan diri dari orang tua dan orang dewasa lainnya.
- (e) Melakukan pemilihan dan persiapan ntuk jabatan
- (f) Memperoleh kebebasan ekonomi.
- (g) Persiapan perkawinan dan kehidupan berkeluarga.
- (h) Mengembangkan ketrampilan intelektual dan konsep-konsep yang diperlukan sebagai warga negara yang baik.
- (i) Memupuk dan memperoleh perilaku yang dapat dipertanggungjawabkan secara sosial.
- (j) Memperoleh seperangkat nilai dan sistem etika sebagai pedoman berperilaku.

4. Tugas perkembangan masa dewasa awal.

- (a) Memilih pasangan hidup
- (b) Belajar hidup dengan suami atau istri
- (c) Memulai kehidupan berkeluarga.
- (d) Membimbing dan merawat anak
- (e) Mengolah rumah tangga.
- (f) Memulai suatu jabatan
- (g) Menerima tanggung jawab sebagai warga negara.
- (h) Menemukan kelompok sosial yang cocok dan menarik.

5. Tugas-tugas perkembangan masa setengah baya.

- (a) Memperoleh tanggungjawab sosial dan warga negara
- (b) Membangun dan mempertahankan standar ekonomi.
- (c) Membantu anak remaja untuk menjadi orang dewasa yang bertanggung jawab dan bahagia.
- (d) Membina kegiatan pengisi waktu senggang orang dewasa
- (e) Membina hubungan dengan pasangan hidup sebagai pribadi
- (f) Menerima dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan fisik sendiri.
- (g) Menyesuaikan diri dengan penambahan umur.

6. Tugas-tugas perkembangan orang tua.

- (a) Menyesuaikan diri dengan menurunnya kesehatan dan kekuatan fisik.
- (b) Menyesuaikan diri terhadap masa pensiun dan menurunnya pendapatan.
- (c) Menyesuaikan diri terhadap meninggalnya suami/istri
- (d) Menjalin hubungan dengan perkumpulan manusia usia lanjut.
- (e) Memenuhi kewajiban sosial dan sebagai warga negara
- (f) Membangun kehidupan fisik yang memuaskan.

Menurut Havighurst setiap tahap perkembangan individu harus sejalan dengan perkembangan aspek-aspek lainnya, yaitu fisik, psikis serta

emosional, moral dan sosial. Ada dua alasan mengapa tugas-tugas perkembangan ini penting bagi pendidik.

- 1) Membantu memperjelas tujuan yang akan dicapai sekolah. Pendidikan dapat dimengerti sebagai usaha masyarakat, melalui sekolah, dalam membantu individu mencapai tugas-tugas perkembangan tertentu.
- 2) konsep ini dapat dipergunakan sebagai pedoman waktu untuk melaksanakan usaha-usaha pendidikan. Bila individu telah mencapai kematangan, siap untuk mencapai tahap tugas tertentu serta sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa saat untuk mengajar individu yang bersangkutan telah tiba. Bila mengajarnya pada saat yang tepat maka hasil pengajaran yang optimal dapat dicapai.

2. Karakteristik Perkembangan Anak Usia Sekolah Menengah

Pada usia sekolah menengah, anak berada pada masa remaja atau pubertas atau adolesen. Masa remaja merupakan masa peralihan atau transisi antara masa kanak-kanak dengan dewasa. Meskipun perkembangan aspek-aspek kepribadian telah diawali pada masa-masa sebelumnya, tetapi puncaknya boleh dikatakan terjadi pada masa ini, sebab setelah melewati masa ini remaja telah berubah menjadi seorang dewasa yang boleh dikatakan telah terbentuk suatu pribadi yang relatif tetap. Pada masa transisi ini terjadi perubahan-perubahan yang sangat cepat.

Oleh karena itu sebagai pendidik, Anda perlu menghayati tahapan perkembangan yang terjadi pada siswa sehingga dapat mengerti segala tingkah laku yang ditampakkan siswa. Misalnya, pada siswa usia sekolah menengah suasana hati yang semula riang gembira secara mendadak berubah menjadi rasa sedih. Jika Anda sebagai pendidik tidak peka terhadap kondisi seperti ini, bisa jadi Anda memberikan respons yang dapat menghambat perkembangan siswa Anda.

a. Perkembangan fisik/ jasmani

Salah satu segi perkembangan yang cukup pesat dan nampak dari luar adalah perkembangan fisik. Pada masa remaja, perkembangan fisik

mereka sangat cepat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Pada masa remaja awal (usia SLTP) anak-anak ini nampak postur tubuhnya tinggi-tinggi tetapi kurus. Lengan, kaki, dan leher mereka panjang-panjang, baru kemudian berat badan mereka mengikuti dan pada akhir masa remaja, proporsi tinggi dan berat badan mereka seimbang.

Selain terjadi pertambahan tinggi badan yang sangat cepat, pada masa remaja berlangsung perkembangan seksual yang cepat pula. Perkembangan ini ditandai dengan munculnya ciri-ciri kelamin primer dan sekunder. Ciri-ciri kelamin primer berkenaan dengan perkembangan alat-alat produksi, baik pada pria maupun wanita. Ciri-ciri kelamin sekunder berkenaan dengan tumbuhnya bulu-bulu pada seluruh badan, perubahan suara menjadi semakin rendah-besar (lebih-lebih pada pria), membesarnya buah dada pada wanita, dan tumbuhnya jakun pada pria. Dengan perkembangan ciri-ciri kelamin sekunder ini, secara fisik remaja mulai menampakkan ciri-ciri orang dewasa.

b. Perkembangan intelektual

Sejalan dengan perkembangan fisik yang cepat, berkembang pula intelektual berpikirnya. Kalau pada sekolah dasar kemampuan berpikir anak masih berkenaan dengan hal-hal yang kongkrit atau berpikir kongkrit, pada masa SLTP mulai berkembang kemampuan berpikir abstrak, remaja mampu membayangkan apa yang akan dialami bila terjadi suatu peristiwa umpamanya perang nuklir, kiamat dan sebagainya. Remaja telah mampu berpikir jauh melewati kehidupannya baik dalam dimensi ruang maupun waktu. Berpikir abstrak adalah berpikir tentang ide-ide, yang oleh Jean Piaget seorang psikologi dari Swis disebutnya sebagai berpikir formal operasional.

Berkembangnya kemampuan berpikir formal operasional pada remaja ditandai dengan tiga hal penting. Pertama, anak mulai mampu melihat (berpikir) tentang kemungkinan-kemungkinan. Kalau pada usia sekolah dasar anak hanya mampu melihat kenyataan, maka pada masa usia remaja mereka telah mampu berpikir tentang kemungkinan-

kemungkinan. Kedua, anak-anak telah mampu berpikir ilmiah. Remaja telah mampu mengikuti langkah-langkah berpikir ilmiah, dan mulai merumuskan masalah, membatasi masalah, menyusun hipotesis, mengumpulkan dan mengolah data sampai dengan menarik kesimpulan-kesimpulan. Ketiga, remaja telah mampu memadukan ide-ide secara logis. Ide-ide atau pemikiran abstrak yang kompleks telah mampu dipadukan dalam suatu kesimpulan yang logis.

Secara umum kemampuan berpikir formal mengarahkan remaja kepada pemecahan masalah-masalah berpikir secara sistematis. Dalam kehidupan sehari-hari para remaja begitu pula orang dewasa jarang menggunakan kemampuan berpikir formal, walaupun mereka sebenarnya mampu melaksanakannya. Mereka lebih banyak berbuat berdasarkan kebiasaan, perbuatan atau pemecahan rutin. Hal ini mungkin disebabkan karena, tidak adanya atau kurangnya tantangan yang dihadapi, atau mereka tidak melihat hal-hal yang dihadapi atau dialami sebagai tantangan, atau orang tua, masyarakat dan guru tidak membiasakan remaja menghadapi tantangan atau tuntutan yang harus dipecahkan.

c. Pemikiran Sosial dan Moralitas

Ketrampilan berpikir baru yang dimiliki remaja adalah pemikiran sosial. Pemikiran sosial ini berkenaan dengan pengetahuan dan keyakinan mereka tentang masalah-masalah hubungan pribadi dan sosial. Remaja awal telah mempunyai pemikiran-pemikiran logis, tetapi dalam pemikiran logis ini mereka sering kali menghadapi kebingungan antara pemikiran orang lain.

Menghadapi keadaan ini berkembang pada remaja sikap egosentrisme, yang berupa pemikiran-pemikiran subjektif logis dirinya tentang masalah-masalah sosial yang dihadapi dalam masyarakat atau kehidupan pada umumnya. Egosentrisme remaja seringkali muncul atau diperlihatkan dalam hubungan dengan orang lain, mereka tidak dapat memisahkan perasaan dia dan perasaan orang lain tentang dirinya. Remaja sering berpenampilan atau berperilaku mengikuti bayangan atau sosok

gangnya. Mereka sering membuat trik-trik atau cara-cara untuk menunjukkan kehebatan, kepopuleran atau kelebihan dirinya kepada sesama remaja. Para remaja seringkali berbuat atau memiliki cerita atau dongeng pribadi, yang menggambarkan kehebatan dirinya. Cerita-cerita yang mereka baca atau dengar dicoba diterapkan atau dijadikan cerita dirinya.

Pada masa remaja rasa kepedulian terhadap kepentingan dan kesejahteraan orang lain cukup besar, tetapi kepedulian ini masih dipengaruhi oleh sifat egosentrisme. Mereka belum bisa membedakan kebahagiaan atau kesenangan yang mendasar (hakiki) dengan yang sesaat, memperhatikan kepentingan orang secara umum atau orang-orang yang dekat dengan dia. Sebagian remaja sudah bisa menyadari bahwa membahagiakan orang lain itu perbuatan mulia tetapi itu hal yang sulit, mereka mencari keseimbangan antara membahagiakan orang lain dengan kebahagiaan dirinya. Pada masa remaja juga telah berkembang nilai moral berkenaan dengan rasa bersalah, telah tumbuh pada mereka bukan saja rasa bersalah karena berbuat tidak baik, tetapi juga bersalah karena tidak berbuat baik. Dalam perkembangan nilai moral ini, masih nampak adanya kesenjangan. Remaja sudah mengetahui nilai atau prinsip-prinsip yang mendasar, tetapi mereka belum mampu melakukannya, mereka sudah menyadari bahwa membahagiakan orang lain itu adalah baik, tetapi mereka belum mampu melihat bagaimana merealisasikannya.

d. Perkembangan pemikiran politik

Perkembangan pemikiran politik remaja hampir sama dengan perkembangan moral, karena memang keduanya berkaitan erat. Remaja telah mempunyai pemikiran-pemikiran politik yang lebih kompleks dari anak-anak sekolah dasar. Mereka telah memikirkan ide-ide dan pandangan politik yang lebih abstrak, dan telah melihat banyak hubungan antar hal-hal tersebut. Mereka dapat melihat pembentukan hukum dan peraturan-peraturan legal secara demokratis, dan melihat hal-hal tersebut dapat diterapkan pada setiap orang di masyarakat, dan bukan pada kelompok-kelompok khusus. Pemikiran politik ini jelas menggambarkan

unsur-unsur kemampuan berpikir formal operasional dari Piaget dan pengembangan lebih tinggi dari bentuk pemikiran moral Kohlberg. Remaja juga masih menunjukkan adanya kesenjangan dan ketidakajegan dalam pemikiran politiknya. Pemikiran politiknya tidak didasarkan atas prinsip “seluruhnya atau tidak sama sekali”, sebagai ciri kemampuan pemikiran moral tahap tinggi, tetapi lebih banyak didasari oleh pengetahuan-pengetahuan politik yang bersifat khusus. Meskipun demikian pemikiran mereka sudah lebih abstrak dan kurang bersifat individual dibandingkan dengan usia anak sekolah dasar.

e. Perkembangan agama dan keyakinan

Perkembangan kemampuan berpikir remaja mempengaruhi perkembangan pemikiran dan keyakinan tentang agama. Kalau pada tahap usia sekolah dasar pemikiran agama ini bersifat dogmatis, masih dipengaruhi oleh pemikiran yang bersifat kongkrit dan berkenaan dengan sekitar kehidupannya, maka pada masa remaja sudah berkembang lebih jauh, didasari pemikiran-pemikiran rasional, menyangkut hal-hal yang bersifat abstrak atau gaib dan meliputi hal-hal yang lebih luas. Remaja yang mendapatkan pendidikan agama yang intensif, bukan saja telah memiliki kebiasaan melaksanakan kegiatan peribadatan dan ritual agama, tetapi juga telah mendapatkan atau menemukan kepercayaan-kepercayaan khusus yang lebih mendalam yang membentuk keyakinannya dan menjadi pegangan dalam merespon terhadap masalah-masalah dalam kehidupannya. Keyakinan yang lebih luas dan mendalam ini, bukan hanya diyakini atas dasar pemikiran tetapi juga atas keimanan. Pada masa remaja awal, gambaran Tuhan masih diwarnai oleh gambaran tentang ciri-ciri manusia, tetapi pada masa remaja akhir gambaran ini telah berubah ke arah gambaran sifat-sifat Tuhan yang sesungguhnya.

f. Jenis-jenis kebutuhan anak usia sekolah menengah

Setiap manusia melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan (needs) hidupnya. Murray mengelompokkan kebutuhan menjadi dua kelompok besar, yaitu viscerogenic, dan psychogenic. Kebutuhan viscerogenic adalah kebutuhan secara biologis, yaitu kebutuhan untuk

makan, minum, bernafas dan lain sebagainya yang berorientasi pada kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Sedangkan kebutuhan psychogenic adalah kebutuhan sosial atau social motives.

Kebutuhan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang mempengaruhi kebutuhan dari dalam diri individu, atau tujuannya ada di dalam kegiatan itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi kebutuhan individu dari luar, atau tujuan suatu kegiatan berada di luar kegiatannya itu sendiri.

Berdasarkan pendapat Murray, maka jenis kebutuhan yang dominan pada usia anak sekolah menengah adalah sebagai berikut :

- 1) **Need for Affiliation (n Aff)**, adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain seperti teman sebaya, setia kawan, berpartisipasi dalam kelompok sebaya, mengerjakan sesuatu untuk teman, kebutuhan untuk membentuk persahabatan baru, dorongan untuk mencari kawan sebanayak mungkin, mengerjakan pekerjaan bersama-sama, akrab dengan teman, dorongan untuk menulis persahabatan, dan sebagainya. Pada usia remaja kebutuhan untuk membentuk kelompok ini terkadang menimbulkan masalah dengan terbentuknya gang atau kelompok yang saling bertentangan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya.
- 2) **Need for Aggression (n Agg)**, yaitu kebutuhan untuk melakukan tindakan kekerasan, menyerang pandangan yang berbeda dengan dirinya, menyampaikan pandangan tentang jalan pikiran orang lain, mengecam orang lain secara terbuka, mempermainkan orang lain, melukai perasaan orang lain, dorongan untuk membaca berita yang menjurus kepada kekerasan seperti perkosaan, dan lain sebagainya yang sejenis. Dorongan ini menyebabkan anak remaja suka melakukan tawuran/perkelahian.

- 3) **Autonomy Needs (n Aut)**, yaitu kebutuhan untuk bertindak secara mandiri, menyatakan kebebasan diri untuk berbuat atau mengatakan apapun, bebas dalam mengambil keputusan, melakukan sesuatu yang tidak biasa dilakukan orang lain, menghindari pendapat orang lain, menghindari tanggungjawab atau tugas dari orang lain. Anak remaja senang menentang pendapat orang tuanya sendiri.
- 4) **Counteraction**, yaitu kebutuhan untuk mencari bentuk yang berbeda dan yang telah mapan, seperti sebagai oposisi. Remaja senantiasa ingin berbeda pendapat orang tuanya, bahkan dengan gurunya di sekolah.
- 5) **Need for Dominance (n Dom)**, atau kebutuhan mendominasi, yaitu kebutuhan untuk menguasai lingkungan manusia, membantah pendapat orang lain, ingin menjadi pemimpin kelompoknya, ingin dipandang sebagai pemimpin orang lain, ingin selalu terpilih sebagai pemimpin, mengambil keputusan dengan mengatasnamakan kelompoknya, menetapkan persetujuan secara sepihak, membujuk dan mempengaruhi orang lain agar mau menjalankan apa yang ia inginkan, mengawasi dan mengarahkan kegiatan orang lain, mendiktekan apa yang harus dikerjakan orang lain.
- 6) **Exhibition (N Exh)** atau kebutuhan pamer diri yaitu kebutuhan untuk memamerkan diri, menarik perhatian orang lain, memperlihatkan diri agar menjadi pusat perhatian orang lain, dorongan untuk menceritakan keberhasilan dirinya, menggunakan kata-kata yang tidak dipahami orang lain, dorongan untuk bertanya yang sekiranya tidak dijawab orang lain, membicarakan pengalaman diri yang membahayakan, dorongan untuk menceritakan hal-hal yang menggelikan. Pada masa remaja inilah umumnya remaja biasa menggunakan bahasa prokem yang hanya dipahami oleh kelompoknya sendiri.
- 7) **Sex**, yaitu kebutuhan untuk membangun hubungan yang bersifat erotis. Tanpa pengawasan yang terarah remaja sering terjerumus ke dalam perilaku seks bebas.

Melihat kajian tentang kebutuhan pada siswa sekolah menengah berdasarkan konsep Murray, seorang guru mestinya peka terhadap kebutuhan siswanya. Bagaimana pemenuhan kebutuhan tersebut oleh guru ?sebagai guru Anda dapat menciptakan suasana kelas yang demokratis, merencanakan pembelajaran yang bervariasi, serta mengadakan hubungan atau komunikasi dengan menggunakan pendekatan pribadi. Dengan usaha-usaha seperti ini paling tidak Anda telah mencoba memenuhi kebutuhan para siswa Anda.

D. Aktivitas Pembelajaran



Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang karakteristik peserta didik yang berkaitan dengan aspek fisik, intelektual, sosio-emosional, moral, spiritual, dan latar belakang sosial budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas



Buatlah 2 kelompok kecil yang beranggotakan 4 orang guru.

- Kelompok pertama mengamati siswa SMP yang Anda kenal,
- Kelompok kedua mengamati siswa SMA yang dikenal.
- Setelah diadakan pengamatan, kemudian diskusikan hasilnya di antara dua kelompok kecil.
- Selanjutnya tuliskan dengan bahasa sendiri karakteristik-karakteristik siswa SMP dan SMA yang Anda identifikasi serta bandingkan karakteristik di antara siswa SMP dan SMA.

F. Rangkuman



Ada beberapa hal yang penting yang terdapat pada kegiatan pembelajaran 1 ini, yaitu:

1. Perkembangan fisik pada siswa usia menengah ditandai dengan adanya perubahan bentuk, berat, tinggi badan. Selain hal itu, perkembangan fisik pada usia ini ditandai pula dengan munculnya ciri-ciri kelamin primer dan sekunder. Hormon testosteron dan estrogen juga turut mempengaruhi perkembangan fisik.
2. Perkembangan intelektual siswa SLTA ditandai dengan berkembangnya kemampuan berpikir formal operasional. Selain itu kemampuan mengingat dan memproses informasi cukup kuat berkembang pada usia ini.
3. Perkembangan pemikiran sosial dan moralitas nampak pada sikap berkurangnya egosentrisme. Siswa SLTP dan SLTA juga telah mempunyai pemikiran politik dan keyakinan yang lebih rasional.
4. Terdapat berbagai aliran dalam pendidikan yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan anak. Diantaranya adalah aliran nativisme, empirisme, dan konvergensi.
5. Perkembangan anak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Ada tiga faktor yang mempengaruhi perkembangan siswa yaitu: pembawaan, lingkungan, dan waktu.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?
.....
.....
2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?
.....
.....
3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?
.....
.....
4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?
.....
.....
5. Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.
6. Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.

7. Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.
8. Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.



Kegiatan Pembelajaran 2





Kegiatan Pembelajaran 2 Mengidentifikasi Kemampuan Awal Peserta Didik

A. Tujuan



Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

- Menjelaskan kemampuan awal peserta didik
- Menjelaskan perbedaan kemampuan awal peserta didik
- Menjelaskan membandingkan kemampuan awal peserta didik
- Memanfaatkan kemampuan awal peserta didik dalam pembelajaran

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



- Mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik untuk memenuhi kebutuhan belajar pada paket keahlian yang diampu.
- Mengelompokkan kemampuan awal peserta didik untuk memenuhi kebutuhan belajar individu/kelompok belajar peserta didik sesuai paket keahlian yang diampu.
- Menyesuaikan kemampuan awal peserta didik untuk merencanakan, melaksanakan, dan menindaklanjuti pembelajaran sesuai paket keahlian yang diampu.

C. Uraian Materi



1. Pengertian kemampuan awal dan karakteristik peserta didik

Setiap siswa dapat dipastikan memiliki perilaku dan karakteristik yang cenderung berbeda. Dalam pembelajaran, kondisi ini penting untuk diperhatikan karena dengan mengidentifikasi kondisi awal siswa saat akan mengikuti pembelajaran dapat memberikan informasi penting untuk guru dalam pemilihan strategi pengelolaan, yang berkaitan dengan bagaimana menata pengajaran, khususnya komponen-komponen strategi pengajaran yang efektif dan sesuai dengan karakteristik perseorangan siswa sehingga pembelajaran akan lebih bermakna.

Kegiatan menganalisis kemampuan dan karakteristik siswa dalam pengembangan pembelajaran merupakan pendekatan yang menerima siswa apa adanya dan untuk menyusun sistem pembelajaran atas dasar keadaan siswa tersebut. Dengan demikian, mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa adalah bertujuan untuk menentukan apa yang harus diajarkan tidak perlu diajarkan dalam pembelajaran yang akan dilaksanakan. Karena itu, kegiatan ini sama sekali bukan untuk menentukan pra syarat dalam menyeleksi siswa sebelum mengikuti pembelajaran.

Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas individu siswa. Aspek-aspek berkaitan dapat berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya.

1. Apa yang dimaksud dengan kemampuan awal dan bagaimana cara memahami karakteristik peserta didik ?
2. Bagaimana tujuan dan teknik untuk mengidentifikasi kemampuan awal & karakteristik peserta didik?
3. Bagaimana contoh instrumen untuk mengidentifikasi kemampuan awal & karakteristik peserta didik ?

Sudarwan dalam bukunya yang berjudul: “*Perkembangan Peserta Didik*” hal 1 menyatakan bahwa: Peserta didik merupakan sumber daya utama dan terpenting dalam proses pendidikan. Peserta didik bisa belajar tanpa guru. Sebaliknya, guru tidak bisa mengajar tanpa peserta didik. Karenanya kehadiran peserta didik menjadi keniscayaan dalam proses pendidikan formal atau pendidikan yang dilambangkan dengan menuntut interaksi antara pendidik dan peserta didik.

Sedangkan Mukhtar, dalam bukunya; *Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*”, hal. 57 menyatakan bahwa: Kemampuan awal (*Entry Behavior*) adalah kemampuan yang telah diperoleh siswa sebelum dia memperoleh kemampuan terminal tertentu yang baru. Kemampuan awal menunjukkan status pengetahuan dan keterampilan siswa sekarang untuk menuju ke status yang akan datang yang diinginkan guru agar tercapai oleh siswa. Dengan kemampuan ini dapat ditentukan dari mana pengajaran harus dimulai. Kemampuan terminal merupakan arah tujuan pengajaran diakhiri. Jadi, pengajaran berlangsung dari kemampuan awal sampai ke kemampuan terminal itulah yang menjadi tanggung jawab pengajar.

Sunarto dan Agung Hartono, dalam bukunya yang berjudul: *Perkembangan Peserta Didik* hal. 10 berpendapat bahwa: Secara kodrati, manusia memiliki potensi dasar yang secara esensial membedakan manusia dengan hewan, yaitu pikiran, perasaan, dan kehendak. Sekalipun demikian, potensi dasar yang dimilikinya itu tidaklah sama bagi masing-masing manusia. Sedangkan pendapat Wina Sanjaya, dalam bukunya yang berjudul :”*Perkembangan dan*

Desain Sistem Pembelajaran”, hal. 252-253. Terdapat keunikan-keunikan yang ada pada diri manusia. Pertama, manusia berbeda dengan makhluk lain, seperti binatang ataupun tumbuhan. Perbedaan tersebut karena kondisi psikologisnya. Kedua, baik secara fisiologis maupun psikologis manusia bukanlah makhluk yang statis, akan tetapi makhluk yang dinamis, makhluk yang mengalami perkembangan dan perubahan. Ia berkembang khususnya secara fisik dari mulai ketidakmampuan dan kelemahan yang dalam segala aspek kehidupannya membutuhkan bantuan orang lain, secara perlahan berkembang menjadi manusia yang mandiri. Ketiga, dalam setiap perkembangannya manusia memiliki karakter yang berbeda.

Esensinya tidak ada peserta didik di muka bumi ini benar-benar sama. Hal ini bermakna bahwa masing-masing peserta didik memiliki karakteristik tersendiri. Karakteristik peserta didik adalah totalitas kemampuan dan perilaku yang ada pada pribadi mereka sebagai hasil dari interaksi antara pembawaan dengan lingkungan sosialnya, sehingga menentukan pola aktivitasnya dalam mewujudkan harapan dan meraih cita-cita. Karena itu, upaya memahami perkembangan peserta didik harus dikaitkan atau disesuaikan dengan karakteristik siswa itu sendiri. Utamanya, pemahaman peserta didik bersifat individual, meski pemahaman atas karakteristik dominan mereka ketika berada di dalam kelompok juga menjadi penting. Pandangan Sudarwan dalam bukunya: “Perkembangan Peserta Didik”, hal 4 Ada empat hal dominan dari karakteristik siswa yakni:.

- a. Kemampuan dasar seperti kemampuan kognitif atau intelektual.
- b. Latar belakang kultural lokal, status sosial, status ekonomi, agama dll.
- c. Perbedaan-perbedaan kepribadian seperti sikap, perasaan, minat, dll
- d. Cita-cita, pandangan ke depan, keyakinan diri, daya tahan, dll

Terdapat beberapa pendapat tentang arti dari karakteristik, yakni:

- a. Menurut Tadkiroatun Musfiroh, karakter mengacu kepada serangkaian sikap (attitudes), perilaku (behaviors), motivasi (motivations), dan keterampilan (skills).
- b. Menurut Sudirman, Karakteristik siswa adalah keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada siswa sebagai hasil dari

pembawaan dari lingkungan sosialnya sehingga menentukan pola aktivitas dalam meraih cita-citanya.

- c. Menurut Hamzah. B. Uno (2007) Karakteristik siswa adalah aspek-aspek atau kualitas perseorangan siswa yang terdiri dari minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar kemampuan berfikir, dan kemampuan awal yang dimiliki.
- d. Ron Kurtus berpendapat bahwa karakter adalah satu set tingkah laku atau perilaku (behavior) dari seseorang sehingga dari perilakunya tersebut, orang akan mengenalnya “ia seperti apa”. Menurutnya, karakter akan menentukan kemampuan seseorang untuk mencapai cita-citanya dengan efektif, kemampuan untuk berlaku jujur dan berterus terang kepada orang lain serta kemampuan untuk taat terhadap tata tertib dan aturan yang ada.

Karakter seseorang baik disengaja atau tidak, didapatkan dari orang lain yang sering berada di dekatnya atau yang sering mempengaruhinya, kemudian ia mulai meniru untuk melakukannya. Oleh karena itu, seorang anak yang masih polos sering kali akan mengikuti tingkah laku orang tuanya atau teman mainnya, bahkan pengasuhnya. Erat kaitan dengan masalah ini, seorang psikolog berpendapat bahwa karakter berbeda dengan kepribadian, karena kepribadian merupakan sifat yang dibawa sejak lahir dengan kata lain kepribadian bersifat genetis.

2. Identifikasi karakteristik peserta didik

Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas perseorangan siswa. Aspek-aspek ini bisa berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya .

Keterampilan siswa yang ada di dalam kelas acap kali sangat heterogen. Sebagian siswa sudah banyak tahu, sebagian lagi belum tahu sama sekali tentang materi yang diajarkan di kelas. Bila pengajar mengikuti kelompok

siswa yang pertama, kelompok yang kedua merasa ketinggalan kereta, yaitu tidak dapat menangkap pelajaran yang diberikan.

Untuk mengatasi hal ini, ada dua pendekatan yang dapat dipilih. Pertama, siswa menyesuaikan dengan materi pelajaran dan kedua, sebaiknya materi pelajaran disesuaikan dengan siswa.

Pendekatan pertama, siswa menyesuaikan dengan materi pelajaran, dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Seleksi Penerimaan Siswa

- 1) Pada saat pendaftaran siswa diwajibkan memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan program pendidikan yang akan diambilnya;
- 2) Setelah memenuhi syarat-syarat pendaftaran di atas, siswa mengikuti tes masuk dalam pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan program pendidikan yang akan ditempuhnya.

Proses seleksi ini sering dilakukan oleh lembaga-lembaga pendidikan formal seperti sekolah dalam menyeleksi calon siswa untuk memasuki sekolah-sekolah menengah negeri yang ingin memilih calon siswa yang baik.

b. Tes dan Pengelompokan Siswa

Setelah melalui seleksi seperti dijelaskan dalam butir 1, masih ada kemungkinan peng-ajar menghadapi masalah heterogennya siswa yang mengambil mata pelajaran tertentu. Karena itu, perlu dilakukan tes sebelum mengikuti pelajaran untuk mengelompokkan siswa yang boleh mengikuti mata pelajaran tersebut. Selanjutnya atas dasar hasil tes setiap kelompok tersebut mengikuti tingkat pelajaran tertentu. Tes dan pengelompokan ini biasa dilakukan oleh lembaga-lembaga pengelola kursus bahasa Inggris.

c. Lulus Mata Pelajaran Prasyarat

Alternatif lain untuk butir 2 di atas adalah mengharuskan siswa lulus mata pelajaran yang mempunyai prasyarat. Dalam suatu program pendidikan

seperti di sekolah menengah pertama terdapat sebagian kecil mata pelajaran yang seperti itu.

Pendekatan kedua, materi pelajaran disesuaikan dengan siswa. Pendekatan ini hampir tidak memerlukan seleksi penerimaan siswa. Pada dasarnya, siapa saja boleh masuk dan mengikuti pelajaran tersebut. Siswa yang masih belum tahu sama sekali dapat mempelajari materi pelajaran tersebut dari bawah ini karena materi pelajaran memang disediakan dari tingkat itu.

Kedua pendekatan di atas bila dilakukan secara ekstrem, tidak ada yang sesuai untuk mengatasi masalah heterogennya siswa dalam sistem pendidikan biasa. Karena itu, marilah kita lihat pendekatan ketiga yang mengkombinasikan kedua pendekatan di atas. Pendekatan ketiga ini mempunyai ciri sebagai berikut:

- Menyeleksi penerimaan siswa atas dasar latar belakang pendidikan atau ijazah. Seleksi ini biasanya lebih bersifat administratif.
- Melaksanakan tes untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik awal siswa. Tes ini tidak digunakan sebagai alat menyeleksi siswa, tetapi untuk dijadikan dasar penyusunan bahan pelajaran.
- Menyusun bahan instruksional yang sesuai dengan kemampuan dan karakteristik awal siswa.
- Menggunakan sistem instruksional yang memungkinkan siswa maju menurut kecepatan dan kemampuan masing-masing.
- Memberikan supervisi kepada siswa secara individual.

Dari uraian singkat tersebut diperoleh gambaran bahwa perilaku dan karakteristik awal siswa penting karena mempunyai implikasi terhadap penyusunan bahan belajar dan sistem instruksional.

3. Tujuan dan Teknik mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik

Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik adalah salah satu upaya para guru yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang; tuntutan, bakat, minat, kebutuhan dan kepentingan peserta didik, berkaitan

dengan suatu program pembelajaran tertentu. Tahapan ini dipandang begitu perlu mengingat banyak pertimbangan seperti; peserta didik, perkembangan sosial, budaya, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kepentingan program pendidikan/ pembelajaran tertentu yang akan diikuti peserta didik.

Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik bertujuan:

- a. Memperoleh informasi yang lengkap dan akurat berkenaan dengan kemampuan serta karakteristik awal siswa sebelum mengikuti program pembelajaran tertentu.
- b. Menyeleksi tuntutan, bakat, minat, kemampuan, serta kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program-program pembelajaran tertentu yang akan diikuti mereka.
- c. Menentukan desain program pembelajaran dan atau pelatihan tertentu yang perlu dikembangkan sesuai dengan kemampuan awal peserta didik.

Teori Gardner, sebuah pendekatan yang relatif baru yaitu teori Kecerdasan ganda (Multiple Intelligences), yang menyatakan bahwa sejak lahir manusia memiliki jendela kecerdasan yang banyak. Ada delapan jendela kecerdasan menurut Gardner pada setiap individu yang lahir, dan kesemuanya itu berpotensi untuk dikembangkan. Namun dalam perkembangan dan pertumbuhannya individu hanya mampu paling banyak empat macam saja dari ke delapan jenis kecerdasan yang dimilikinya. Kecerdasan tersebut yaitu :

- a. Kecerdasan Verbal/bahasa (Verbal/linguistic intelligence)
- b. Kecerdasan Logika/Matematika (logical/mathematical intelligence)
- c. Kecerdasan visual/ruang (visual/ spatial intelligence)
- d. d.Kecerdasan tubuh/gerak tubuh (body/kinesthetic intelligence)
- e. Kecerdasan musikal/ritmik (musical/rhythmic intelligence)
- f. Kecerdasan interpersonal (interpersonal intelligence)
- g. Kecerdasan intrapersonal (intrapersonal intelligence).
- h. Kecerdasan Naturalis (naturalistic Intelligence).

Dengan teori ini maka terjadi pergeseran paradigma psikologis hierarki menjadi pandangan psikologis diametral. Tidak ada individu yang cerdas, bodoh, sedang, genius, dan sebagainya, yang ada hanyalah kecerdasan yang berbeda.

Untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik, seorang pendidik dapat melakukan tes awal (pre-test) untuk mengetahui kemampuan awal peserta didik tersebut. Tes yang diberikan dapat berkaitan dengan materi ajar sesuai dengan panduan kurikulum. Selain itu pendidik dapat melakukan wawancara, observasi dan memberikan kuesioner kepada peserta didik, guru yang mengetahui kemampuan peserta didik atau calon peserta didik, serta guru yang biasa mengampu pelajaran tersebut. Teknik untuk mengidentifikasi karakteristik siswa adalah dengan menggunakan kuesioner, interview, observasi dan tes. Latar belakang siswa juga perlu dipertimbangkan dalam mempersiapkan materi yang akan disajikan, di antaranya yaitu faktor akademis dan faktor sosial :

a. Faktor akademis

Faktor-faktor yang perlu menjadi kajian guru adalah jumlah siswa yang dihadapi di dalam kelas, rasio guru dan siswa menentukan kesuksesan belajar. Di samping itu, indeks prestasi, tingkat inteligensi siswa juga tidak kalah penting.

b. Faktor sosial

Usia kematangan (maturity) menentukan kesanggupan untuk mengikuti sebuah pembelajaran. Demikian juga hubungan kedekatan sesama siswa dan keadaan ekonomi siswa itu sendiri mempengaruhi pribadi siswa tersebut.

Mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa dalam pengembangan program pembelajaran sangat perlu dilakukan, yaitu untuk mengetahui kualitas perseorangan sehingga dapat dijadikan petunjuk dalam mendeskripsikan strategi pengelolaan pembelajaran. Aspek-aspek yang diungkap dalam kegiatan ini bisa berupa bakat, motivasi belajar, gaya belajar kemampuan berfikir, minat dll.

Hasil kegiatan mengidentifikasi kemampuan awal dan karakteristik siswa akan merupakan salah satu dasar dalam mengembangkan sistem instruksional yang sesuai untuk siswa. Dengan melaksanakan kegiatan tersebut, masalah heterogen siswa dalam kelas dapat diatasi, setidaknya tidaknya banyak dikurangi.

Teknik yang paling tepat untuk mengetahui kemampuan awal siswa yaitu teknik tes. Teknik tes ini menggunakan tes prasyarat dan tes awal (pre-requisite dan pretes). Sebelum memasuki pelajaran sebaiknya guru membuat tes prasyarat dan tes awal, Tes prasyarat adalah tes untuk mengetahui apakah siswa telah memiliki pengetahuan keterampilan yang diperlukan atau disyaratkan untuk mengikuti suatu pelajaran. Sedangkan tes awal (pre test) adalah tes untuk mengetahui seberapa jauh siswa telah memiliki pengetahuan atau keterampilan mengenai pelajaran yang hendak diikuti. Benjamin S. Bloom melalui beberapa eksperimen membuktikan bahwa “ untuk belajar yang bersifat kognitif apabila pengetahuan atau kecakapan pra syarat ini tidak dipenuhi, maka betapa pun kualitas pembelajaran tinggi, maka tidak akan menolong untuk memperoleh hasil belajar yang tinggi ”.. Hasil pre tes juga sangat berguna untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan yang telah dimiliki dan sebagai perbandingan dengan hasil yang dicapai setelah mengikuti pelajaran. Jadi kemampuan awal sangat diperlukan untuk menunjang pemahaman siswa sebelum diberi pengetahuan baru karena kedua hal tersebut saling berhubungan.

Atau dengan menggunakan peta konsep, ternyata peta konsep juga dapat dijadikan alat untuk mengecek pengetahuan awal yang telah dimiliki siswa sebelum mengikuti pembelajaran. Caranya, tuliskan sebuah kata kunci utama tentang topik yang akan dipelajari hari itu di tengah-tengah papan tulis. Misalnya "iman". Berikutnya guru meminta siswa menyebutkan atau menuliskan konsep-konsep yang relevan (berhubungan) dengan konsep iman dan membuat hubungan antara konsep iman dengan konsep yang disebut (ditulisnya) tadi. Seberapa pengetahuan awal yang dimiliki siswa dapat terlihat sewaktu mereka bersama-sama membuat peta konsep di papan tulis.

4. Pengelompokan Siswa Berdasarkan Kemampuan Akademik

Ada berbagai cara pengelompokan siswa berdasarkan kemampuan akademik. Dalam sebuah artikel berjudul “Ready, Set(?), Go!” dijelaskan mengenai 4 jenis pengelompokan tersebut, yakni dengan *streaming*, *setting*, *banding*, dan *mixed-ability*.

- a. **Streaming** adalah ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya dan siswa berada pada kelompok yang sama untuk hampir semua mata pelajaran. Hal ini, misalnya dengan apa yang terjadi di sekolah unggulan, atau pun di kelas unggulan. Siswa yang memiliki kemampuan akademik yang baik, biasanya dilihat dari nilainya dikelompokkan ke dalam satu sekolah atau kelas khusus.
- b. **Setting** adalah ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya untuk pelajaran-pelajaran tertentu. Misalnya siswa A kemampuan matematikanya tinggi namun kemampuan bahasa Inggrisnya rendah. Kalau kelas 1 adalah kelas untuk siswa yang memiliki kemampuan akademik yang tinggi di pelajaran tertentu, sedangkan kelas 2, 3, dan seterusnya lebih rendah. Dengan sistem *setting*, siswa A akan masuk kelas 1 untuk pelajaran matematika dan (misalnya) kelas 3 untuk pelajaran bahasa Inggris.
- c. **Banding** adalah ketika siswa dalam suatu kelas kemampuan akademiknya beragam. Namun, pada pelajaran tertentu, siswa di kelas tersebut dikelompokkan menurut kemampuan akademiknya. Biasanya setiap kelompok diberikan tugas yang berbeda-beda sesuai kemampuan akademiknya.
- d. **Mixed ability grouping** adalah ketika siswa tidak dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya baik melalui model *streaming*, *setting*, maupun *banding*.

Sebenarnya, masih ada perdebatan mengenai perlu tidaknya siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya. Yang menganggap siswa perlu dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya

berpendapat bahwa itu memudahkan guru dalam melakukan pengajaran berdasarkan kebutuhan siswa. Misalnya, saat guru mengajar di kelas yang kemampuan akademik siswanya rendah guru bisa mengulang materi bila diperlukan, sedangkan ketika mengajar siswa dengan kemampuan akademik yang tinggi, guru bisa memberikan materi yang lebih menantang (NEA Resolutions B-16, 1998, 2005).

Yang berpendapat sebaliknya menganggap ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya maka siswa yang memiliki kemampuan akademik yang rendah akan dirugikan karena kualitas pengajaran di kelas tersebut biasanya lebih rendah. (NEA Resolutions B-16, 1998, 2005). Siswa-siswa yang ada di kelompok yang kemampuan akademiknya rendah juga seringkali merasa seperti “buangan” sehingga motivasi belajarnya bisa turun. Selain itu, juga tidak terjadi interaksi antara siswa dengan beragam kemampuan akademik, padahal seharusnya siswa, apapun kemampuan akademiknya, bisa belajar satu sama lain.

Di Indonesia, tampaknya perdebatan mengenai perlu tidaknya siswa dikelompokkan mengenai kemampuan akademiknya masih jarang dilakukan. Pengelompokan pun kebanyakan dilakukan dengan model streaming, bukan setting atau banding, apalagi mixed ability grouping. Kebanyakan sekolah, khususnya sekolah-sekolah negeri menggunakan sistem seleksi untuk menentukan siswa mana yang bisa masuk ke dalam sekolah tersebut. Hal ini dilakukan ketika siswa SD akan masuk ke SMP, maupun ketika siswa SMP akan masuk ke SMA. Siswa-siswa yang kemampuan akademiknya tinggi, biasanya dilihat dari nilainya di jenjang pendidikan sebelumnya, masuk ke sekolah-sekolah berlabel “unggulan”, sedangkan siswa-siswa lainnya masuk ke sekolah lainnya.

Kenapa model pengelompokan seperti itu yang dipilih dan bukan yang lain? Apakah memang pengelompokan model tersebut memang baik untuk siswa? Kalau iya, untuk siswa yang mana? Apakah efek model pengelompokan tersebut untuk siswa yang memiliki kemampuan akademik yang baik memiliki

keuntungan yang sama dengan siswa yang kemampuan akademiknya kurang?

D. Aktivitas Pembelajaran



Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang potensi peserta didik, jenis-jenis kecerdasan, Tanda-tanda potensi peserta didik, cara mengenali potensi peserta didik, cara mengembangkan potensi peserta didik, perkembangan peserta didik. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas



1. Carilah informasi yang lengkap dan akurat berkenaan dengan kemampuan dan karakteristik siswa sebelum mengikuti program pembelajaran.
2. Lakukanlah seleksi tentang bakat, minat, kemampuan dan kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program pembelajaran.
3. Tentukan desain program pembelajaran yang perlu dikembangkan sesuai dengan kemampuan awal peserta didik.

F. Rangkuman



Ada beberapa hal yang penting yang terdapat pada kegiatan pembelajaran 2 ini, yaitu:

Karakteristik siswa merupakan salah satu variabel dari kondisi pengajaran. Variabel ini didefinisikan sebagai aspek-aspek atau kualitas individu siswa. Aspek-aspek berkaitan dapat berupa bakat, minat, sikap, motivasi belajar,

gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal (hasil belajar) yang telah dimilikinya.

Identifikasi kemampuan awal dan karakteristik peserta didik adalah salah satu upaya para guru yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang; tuntutan, bakat, minat, kebutuhan dan kepentingan peserta didik, berkaitan dengan suatu program pembelajaran tertentu. Tahapan ini dipandang begitu perlu mengingat banyak pertimbangan seperti; peserta didik, perkembangan sosial, budaya, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kepentingan program pendidikan/ pembelajaran tertentu yang akan diikuti peserta didik.

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?

.....
.....

2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?

.....
.....

3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?

.....
.....

4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?

.....
.....

5. Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.
6. Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.
7. Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.
8. Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.



Kegiatan Pembelajaran 3





Kegiatan Pembelajaran 3 Mengidentifikasi Kesulitan Belajar Peserta Didik

A. Tujuan



Setelah selesai pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

1. Menjelaskan pengertian kesulitan belajar.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesulitan belajar
3. Menjelaskan cara mendiagnosis kesulitan belajar siswa
4. Menjelaskan cara mengatasi kesulitan belajar.

B. Indikator Pencapaian Kompetensi



1. Mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.
2. Menggolong-golongkan tingkat kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu
3. Menyelidiki tingkat kesulitan belajar peserta didik dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.
4. Menyesuaikan tingkat kesulitan belajar peserta didik pada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran dalam paket keahlian yang diampu agar dapat memberikan perlakuan yang tepat dalam pencapaian kompetensi atau tujuan pembelajaran.

C. Uraian Materi



1. Kesulitan Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya

a. Pengertian Kesulitan Belajar

Pengertian kesulitan belajar menurut Abu Ahmadi dalam bukunya yang berjudul: "Psikologi Belajar" (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h. 74 mengatakan bahwa: Dalam keadaan di mana anak didik/siswa tidak dapat belajar sebagaimana mestinya, itulah yang disebut dengan "kesulitan belajar". Sedangkan menurut Alisuf Sabri dalam bukunya: "Psikologi Pendidikan" (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1996), h. 88 menyatakan bahwa: Kesulitan belajar ialah kesukaran yang dialami siswa dalam menerima atau menyerap pelajaran, kesulitan belajar yang dihadapi siswa ini terjadi pada waktu mengikuti pelajaran yang disampaikan/ditugaskan oleh seorang guru. Dalam definisi lain Syaiful Bahri Djamarah dalam bukunya: "Psikologi Belajar" (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 235 dikatakan bahwa kesulitan belajar adalah suatu kondisi di mana anak didik tidak dapat belajar secara wajar, disebabkan adanya ancaman, hambatan ataupun gangguan dalam belajar.

Anak-anak yang mengalami kesulitan belajar itu biasa dikenal dengan sebutan prestasi rendah/kurang (*under achiever*). Anak ini tergolong memiliki IQ tinggi tetapi prestasi belajarnya rendah (di bawah rata-rata kelas).

Dapat disimpulkan bahwa kesulitan belajar ialah suatu keadaan dimana anak didik tidak dapat menyerap pelajaran dengan sebagaimana mestinya. Dengan kata lain ia mengalami kesulitan untuk menyerap pelajaran tersebut. Baik kesulitan itu datang dari dirinya sendiri, dari sekitarnya ataupun karena faktor-faktor lain yang menjadi pemicunya. Dalam hal ini, kesulitan belajar ini akan membawa pengaruh negatif terhadap hasil belajarnya. Jika kadang kita beranggapan bahwa hasil belajar yang baik itu diperoleh oleh anak didik yang memiliki inteligensi di atas rata-rata, namun sebenarnya terkadang bukan inteligensi yang menjadi satu-satunya tolak ukur prestasi belajar. Justru

terkadang kesulitan belajar ini juga turut berperan dalam mempengaruhi hasil belajar anak didik.

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kesulitan Belajar

Secara umum faktor – faktor yang menyebabkan kesulitan belajar dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal ini dapat diartikan faktor yang berasal dari dalam atau yang berasal dari dalam individu itu sendiri, atau dengan kata lain adalah faktor yang berasal dari anak didik itu sendiri. Faktor-faktor yang termasuk dalam bagian ini menurut Syaiful Bahri Djamarah, Op. Cit.,h. 235-236 mengatakan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kesulitan belajar anak adalah:

- a) Inteligensi (IQ) yang kurang baik.
- b) Bakat yang kurang atau tidak sesuai dengan bahan pelajaran yang dipelajari atau diberikan oleh guru.
- c) Faktor emosional yang kurang stabil.
- d) Aktivitas belajar yang kurang. Lebih banyak malas daripada melakukan kegiatan belajar.
- e) Kebiasaan belajar yang kurang baik. Belajar dengan penguasaan ilmu hafalan pada tingkat hafalan, tidak dengan pengertian (*insight*), sehingga sukar ditransfer ke situasi yang lain.
- f) Penyesuaian sosial yang sulit.
- g) Latar belakang pengalaman yang pahit.
- h) Cita-cita yang tidak relevan (tidak sesuai dengan bahan pelajaran yang dipelajari).
- i) Latar belakang pendidikan yang dimasuki dengan sistem sosial dan kegiatan belajar mengajar di kelas yang kurang baik.
- j) Ketahanan belajar (lama belajar) tidak sesuai dengan tuntutan waktu belajarnya.
- k) Keadaan fisik yang kurang menunjang. Misalnya cacat tubuh yang ringan seperti kurang pendengaran, kurang penglihatan, dan gangguan psikomotor. Cacat tubuh yang tetap (serius) seperti buta, tuli, hilang tangan dan kaki, dan sebagainya.

- l) Kesehatan yang kurang baik.
- m) Seks atau pernikahan yang tak terkendali.
- n) Pengetahuan dan keterampilan dasar yang kurang memadai (kurang mendukung) atas bahan yang dipelajari.
- o) Tidak ada motivasi dalam belajar.

Sedangkan menurut Oemar Hamalik, dalam bukunya: "Metode Belajar dan Kesulitan–Kesulitan Belajar (Bandung: Tarsito, 1975), h. 139-142 menambahkan beberapa faktor yang berasal dari diri sendiri yaitu:

- Tidak mempunyai tujuan yang jelas.
- Kurangnya minat terhadap bahan pelajaran.
- Kesehatan yang sering terganggu.
- Kecakapan mengikuti perkuliahan, artinya mengertia apa yang dikuliahkan.
- Kebiasaan belajar.
- Kurangnya penguasaan bahasa.

Selain faktor di atas, faktor lain yang berpengaruh adalah faktor kesehatan mental dan tipe-tipe belajar pada anak didik, yaitu ada anak didik yang tipe belajarnya visual, motoris dan campuran. Tipe-tipe khusus ini kebanyakan pada anak ini relatif sedikit, karena kenyataannya banyak yang bertipe campuran.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, meliputi:

- a) **Faktor Keluarga**, beberapa faktor dalam keluarga yang menjadi penyebab kesulitan belajar anak didik sebagai berikut:
 - 1) Kurangnya kelengkapan belajar bagi anak di rumah, sehingga kebutuhan belajar yang diperlukan itu, tidak ada, maka kegiatan belajar anak pun terhenti)
 - 2) Kurangnya biaya pendidikan yang disediakan.
 - 3) Anak tidak mempunyai ruang dan tempat belajar yang khusus di rumah.

- 4) Ekonomi keluarga yang terlalu lemah atau terlalu tinggi.
- 5) Kesehatan keluarga yang kurang baik.
- 6) Perhatian keluarga yang tidak memadai.
- 7) Kebiasaan dalam keluarga yang tidak menunjang.
- 8) Kedudukan anak dalam keluarga yang menyedihkan. Orang tua yang pilih kasih dalam mengayomi anaknya.
- 9) Anak yang terlalu banyak membantu orang tua.

b) **Faktor sekolah**, faktor sekolah yang dianggap dapat menimbulkan kesulitan belajar di antaranya:

- 1) Pribadi guru yang kurang baik.
- 2) Guru tidak berkualitas, baik dalam pengambilan metode yang digunakan ataupun dalam penguasaan mata pelajaran yang dipegangnya.
- 3) Hubungan guru dengan anak didik kurang harmonis.
- 4) Guru-guru menuntut standar pelajaran di atas kemampuan anak.
- 5) Guru tidak memiliki kecakapan dalam usaha mendiagnosis kesulitan belajar anak didik.
- 6) Cara guru mengajar yang kurang baik.
- 7) Alat/media yang kurang memadai.
- 8) Perpustakaan sekolah kurang memadai dan kurang merangsang penggunaannya oleh anak didik.
- 9) Fasilitas fisik sekolah yang tak memenuhi syarat kesehatan dan tak terpelihara dengan baik.
- 10) Suasana sekolah yang kurang menyenangkan.
- 11) Bimbingan dan penyuluhan yang tak berfungsi.
- 12) Kepemimpinan dan administrasi. Dalam hal ini berhubungan dengan sikap guru yang egois, kepala sekolah yang otoriter.
- 13) Waktu sekolah dan disiplin yang kurang.

c) **Faktor Masyarakat Sekitar**

Dalam bagian ini, kesulitan belajar biasanya dipengaruhi oleh:

- 1) Media massa seperti bioskop, TV, surat kabar, majalah buku-buku, dan lain-lain.

- 2) Lingkungan sosial, seperti teman bergaul, tetangga, serta aktivitas dalam masyarakat.

Selain faktor-faktor yang bersifat umum di atas, adapula faktor lain yang juga menimbulkan kesulitan belajar pada anak didik. Faktor-faktor ini dipandang sebagai faktor khusus. Misalnya sindrom psikologis berupa *learning disability* (ketidakmampuan belajar). Sindrom (*syndrome*) berarti satuan gejala yang muncul sebagai indikator adanya keabnormalan psikis yang menimbulkan kesulitan belajar anak didik. Sindrom itu misalnya disleksia (*dyslexia*), yaitu ketidakmampuan belajar membaca, disgrafia (*dysgraphia*), yaitu ketidakmampuan belajar menulis, diskalkulia (*dyscalculia*), yaitu ketidakmampuan belajar matematika.

Anak didik yang memiliki sindrom-sindrom di atas secara umum sebenarnya memiliki IQ yang normal dan bahkan diantaranya ada yang memiliki kecerdasan di atas rata-rata. Oleh karenanya, kesulitan belajar anak didik yang menderita sindrom-sindrom tadi mungkin hanya disebabkan oleh adanya gangguan ringan pada otak (minimal) *brain dysfunction*.

2. Diagnosis Kesulitan Belajar Siswa

Pada umumnya kesulitan belajar merupakan suatu kondisi tertentu yang ditandai dengan adanya hambatan-hambatan dalam kegiatan mencapai tujuan, sehingga memerlukan usaha lebih giat lagi untuk dapat mengatasi. Kesulitan belajar dapat diartikan sebagai suatu kondisi dalam suatu proses belajar yang ditandai adanya hambatan-hambatan tertentu untuk mencapai hasil belajar. Hambatan-hambatan ini mungkin disadari dan mungkin juga tidak disadari oleh orang yang mengalaminya, dan bersifat sosiologis, psikologis ataupun fisiologis dalam keseluruhan proses belajarnya.

a. Pengertian

Mulyadi dalam bukunya: “*Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus*” mengemukakan kesulitan belajar mempunyai pengertian yang luas dan kedalamannya sebagai berikut:

- **Learning Disorder** (Ketergantungan Belajar). Adalah keadaan di mana proses belajar seseorang terganggu karena timbulnya respons yang bertentangan. Pada dasarnya orang yang mengalami gangguan belajar, prestasi belajarnya tidak terganggu, akan tetapi proses belajarnya yang terganggu atau terhambat oleh adanya respons-respons yang bertentangan dengan hasil belajar yang dicapai akan rendah dari potensi yang dimiliki
- **Learning Disabilities** (ketidakmampuan belajar). Adalah ketidakmampuan seseorang murid yang mengacu kepada gejala dimana murid tidak mampu belajar (menghindari belajar), sehingga hasil belajarnya dibawah potensi intelektualnya
- **Learning Disfunction** (ketidakfungsian belajar). Memunjukkan gejala di mana proses belajarnya tidak berfungsi dengan baik meskipun pada dasarnya tidak ada tanda-tanda subnormalitas mental, gangguan alat dria atau gangguan-gangguan psikologis lainnya
- **Under Achiever** (Pencapaian Rendah). Adalah mengacu kepada murid-muris yang memiliki tingkat potensi intelektual di atas normal, tetapi prestasinya belajarnya tergolong rendah
- **Slow Learner** (Lambat belajar). Adalah murid yang lambat dalam proses belajarnya sehingga membutuhkan waktu dibandingkan dengan murid yang lain yang memiliki taraf potensi intelektual yang sama

b. Kegagalan Dalam Kesulitan Belajar

Pendapat Mulyadi dalam bukunya: *Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus* mengatakan bahwa dalam mengidentifikasi seorang murid dapat diduga mengalami kesulitan belajar, kalau yang bersangkutan menunjukkan kegagalan tertentu dalam mencapai tujuan-tujuan belajarnya. Selanjutnya Mulyadi mengatakan bahwa:

Murid dikatakan gagal, apabila dalam batas waktu tertentu yang bersangkutan tidak mencapai ukuran tingkat keberhasilan atau tingkat penguasaan (*mastery level*) minimal dalam pelajaran tertentu seperti yang telah ditetapkan oleh guru (*criterion referenced*). Dalam konteks sistem pendidikan di Indonesia, angka nilai batas lulus (*passing-grade, grade-standar-basis*) itu ialah angka 6 atau 60 (60% dari ukuran yang diharapkan); murid ini dapat digolongkan ke dalam "*lower group*".

- Murid dikatakan gagal apabila yang bersangkutan tidak dapat mengerjakan atau mencapai prestasi yang semestinya (berdasarkan ukuran tingkat kemampuannya, inteligensinya, bakat ia ramalkan (*predicted*) akan bisa mengerjakan atau mencapai prestasi tersebut, maka murid ini dapat digolongkan ke dalam *under achiever*
- Murid dikatakan gagal, kalau yang bersangkutan tidak dapat menuntaskan tugas-tugas perkembangan, termasuk penyesuaian sosial. Sesuai dengan pola organismiknya (*his organismic pattern*) pada fase perkembangan tertentu seperti yang berlaku bagi kelompok sosial dan usia yang bersangkutan (*norm referenced*), maka murid tersebut dapat dikategorikan ke dalam "*slow learner*"
- Murid dikatakan gagal, kalau yang bersangkutan tidak berhasil mencapai tingkat penguasaan (*mastery learning*) yang diperlukan sebagai prasyarat (*prerequisite*) bagi kelanjutan (*continuity*) pada tingkat pelajaran berikutnya. Murid ini dapat dikategorikan ke dalam "*slow learner*" atau belum matang (*immature*) sehingga harus menjadi pengulangan (*repeaters*)

c. Kriteria Kesulitan Belajar

Pendapat Mulyadi dalam bukunya: “*Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus*”, mengatakan bahwa dalam menetapkan kriteria kesulitan belajar sehingga dapat ditentukan batas dimana individu dapat diperkirakan mengalami kesulitan belajar yaitu dengan memperhatikan:

1) Tingkat Pencapaian Tujuan.

Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidika. Tujuan pendidikan masih umum (Tujuan Pendidikan Nasional) yaitu tujuan pendidikan yang ingin dicapai oleh setiap warga negara Indonesia yang mencerminkan filsafat bangsa. Tujuan pendidikan yang masih umum dikhususkan (dijabarkan) menurut lembaga pendidikannya menjadi tujuan Institusional yaitu merupakan tujuan kelembagaan, karena dalam upaya mencapai Tujuan Pendidikan nasional dibutuhkan adanya lembaga-lembaga pendidikan yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri sesuai dengan jenjang dan jenis sekolah.

Untuk mencapai tujuan Institusional, diperlukan adanya sarana-sarana yang berujud kegiatan kurikuler, dan masing-masing mempunyai tujuan tersendiri. Tujuan kurikuler adalah penjabaran dari tujuan institusional yang diwujudkan dalam rencana pelajaran, mengandung ketentuan-ketentuan pokok dari kelompok-kelompok pengetahuan (bidang studi).

Tujuan kurikuler ini dijabarkan lagi menjadi tujuan Instruksional yaitu perubahan sikap atau tingkah laku yang diharapkan setelah murid mengikuti program pengajaran. Kegiatan pendidikan khususnya kegiatan belajar dilaksanakan untuk mencapai tujuan-

tujuan tersebut. mereka yang dianggap berhasil adalah yang dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berdasarkan kriteria ini, maka murid yang mendapat hambatan dalam mencapai tujuan atau murid yang tidak dapat mencapai tujuan diperkirakan mengalami kesulitan belajar. Dan murid yang mengalami kesulitan belajar dalam satu proses belajar mengajar, diperkirakan tidak dapat mencapai tujuan instruksional yang telah ditetapkan.

Adapun cara untuk mengetahui murid yang mendapatkan hambatan dalam pencapaian tujuan adalah sebelum proses belajar mengajar dimulai, tujuan dirumuskan secara jelas dan operasional baik dalam bentuk Tujuan Instruksional Umum maupun Tujuan Instruksional Khusus.

Hasil belajar yang dicapai akan merupakan ukuran tingkatan pencapaian tujuan tersebut. Secara statistik berdasarkan “distribusi normal” seseorang dikatakan berhasil, jika dapat menguasai sekurang-kurangnya 60% dari tujuan yang harus dicapai. Teknik yang dapat dipakai ialah dengan menganalisis prestasi belajar dalam bentuk nilai hasil belajar.

2) Perbandingan Antara Potensi Dengan Prestasi

Prestasi belajar yang dicapai seorang murid tergantung dari tingkat potensinya (kemampuan) baik yang berupa bakat maupun kecerdasan. Anak yang mempunyai potensi tinggi cenderung dapat memperoleh prestasi yang lebih tinggi pula, dan sebaliknya anak mempunyai potensi rendah akan mendapat prestasi rendah pula. Dengan membandingkan antara potensi dan prestasi yang dicapai, dapat diperkirakan sejauh mana anak dapat mewujudkan potensinya. Murid yang mendapat kesulitan belajar ialah jika terdapat perbedaan yang besar antara potensi dengan prestasi. Untuk mengetahui potensi, dapat dilakukan dengan tes

kemampuan yaitu tes bakat atau tes inteligensi. Meskipun hal itu masih sulit untuk dilaksanakan pada setiap sekolah, akan tetapi para guru dapat memperkirakan tingkat aktu kemampuan murid melalui pengamatan yang sistematis dalam jangka waktu yang cukup lama. Melalui patokan ini dapat diketahui murid yang mendapatkan prestasi jauh dibawah potensinya atau dianggap mengalami kesulitan belajar.

3) Kedudukan Dalam Kelompok

Kedudukan seseorang dalam kelompoknya akan merupakan dalam pencapaian hasil belajar. Secara statistik, murid diperkirakan mengalami kesulitan belajar jika menduduki urutan paling bawah dalam kelompoknya. Melalui teknik ini guru dapat mengurutkan seluruh murid berdasarkan nilai yang dicapainya mulai dari nilai yang tertinggi sampai nilai terendah, sehingga setiap murid memperoleh nomor urut prestasi (ranking). Mereka yang menduduki sebanyak 25% dari bawah dianggap mengalami kesulitan belajar.

Teknik lain ialah dengan membandingkan prestasi belajar setiap murid dengan prestasi rata-rata kelompok (dengan nilai rata-rata kelas). Mereka yang mendapat angka di bawah nilai rata-rata kelas, dianggap mengalami kesulitan belajar, baik secara keseluruhan maupun setiap mata pelajaran.

Dengan menggunakan kedua teknik tersebut (teknik ranking dan perbandingan rata-rata kelas) maka guru dapat mengetahui murid-murid yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar, sehingga dapat dianalisis untuk memberikan bimbingan kepada mereka.

4) Tingkah Laku yang Nampak

Hasil belajar yang dicapai oleh seorang murid akan nampak dalam tingkah lakunya. Setiap proses belajar mengajar akan

menghasilkan perubahan dalam aspek-aspek tingkah lakunya. Murid yang tidak berhasil dalam belajar akan menunjukkan pola tingkah laku yang menyimpang. Selanjutnya gejala kesulitan belajar dimanifestasikan dalam berbagai jenis kesulitan dalam keseluruhan proses belajar. Jenis-jenis kesulitan belajar tersebut saling interaksi satu dengan lainnya.

d. Tingkat Jenis Kesulitan Belajar yang Dihadapi Murid

Kualitas pengajaran yang baik ikut menentukan ketuntasan belajar yang optimal dalam kegiatan belajar mengajar, dengan membuat pengajaran lebih praktis dan konkret menggunakan berbagai cara penguatan (*reinforcement*) yang akan banyak membantu meningkatkan penguasaan bahan oleh murid.

Dalam hal menggolong-golongkan kesulitan belajar, dalam bukunya: “Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus” Mulyadi mengatakan bahwa terdapat sejumlah murid yang mendapat kesulitan dalam mencapai hasil belajar secara tuntas dengan berbagai variasi yaitu :

- Sekelompok murid yang belum mencapai tingkat ketuntasan, akan tetapi hampir mencapainya
- Seorang atau sekelompok murid yang belum dapat mencapai tingkat ketuntasan yang diharapkan karena ada konsep dasar yang belum dikuasai atau karena proses belajar yang sudah ditempuhnya tidak sesuai dengan karakteristik yang bersangkutan.
- Jenis dan tingkat kesulitan yang dialami murid, karena secara konseptual tidak menguasai bahan yang dipelajari secara menyeluruh, tingkat penguasaan bahan sangat rendah, konsep-konsep dasar tidak dikuasai, bahkan tidak hanya bagian yang sedang dan mudah tidak dapat dikuasai dengan baik.

e. Identifikasi Murid Yang Mengalami Kesulitan Belajar

Dalam hal mengidentifikasi kesulitan belajar pendapat Mulyadi dalam bukunya: “Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus” mengemukakan bahwa tujuan dari mengidentifikasi kesulitan belajar peserta didik adalah menemukan murid yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- Menandai murid dalam satu kelas atau dalam satu kelompok yang diperkirakan mengalami kesulitan belajar baik yang sifatnya umum maupun khusus dalam mata pelajaran. Cara yang dilakukan adalah membandingkan posisi atau kedudukan murid dalam kelompoknya atau dengan kriteria tingkat penguasaan yang telah ditetapkan sebelumnya (Penilaian Acuan Patokan) untuk suatu mata pelajaran tertentu

Teknik yang dapat ditempuh antara lain :

- 1) meneliti nilai ulangan yang tercantum dalam “*record academic*”. Kemudian dibandingkan dengan nilai rata-rata kelas atau dengan kriteria tingkat penguasaan minimal kompetensi yang dituntut;
- 2) menganalisis hasil ulangan dengan melihat sifat kesalahan yang dibuat

Melakukan observasi pada saat murid dalam proses belajar mengajar

- 1) mengamati tingkah laku dan kebiasaan murid dalam mengikuti satu pelajaran tertentu;
- 2) mengamati tingkah laku murid dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu yang diberikan di dalam kelas;
- 3) berusaha mengetahui kebiasaan dan cara belajar murid di rumah melalui *check list* atau melalui kunjungan rumah;

- 4) mendapatkan kesan atau pendapat dari guru lain terutama wali kelas, guru pembimbing dan lain-lain.

Mulyadi (2010) dalam mengidentifikasi murid yang mengalami kesulitan belajar dapat dilakukan dengan menghimpun, menganalisis dan menafsirkan data hasil belajar dapat dipergunakan alternatif acuan penilaian yaitu :

- 1) penilaian acuan patokan (*Criterion Referenced Evaluation*) ;
- 2) penilaian acuan norma (*Norm Referenced Evaluation*).

f. Jenis dan Sifat Kesulitan Belajar

Setelah ditemukan individu atau murid yang mengalami kesulitan belajar langkah selanjutnya adalah melokalisasi jenis dan sifat kesulitan belajar sebagai berikut :

- Mendeteksi Kesulitan Belajar pada Bidang Studi Tertentu
Dengan membandingkan angka nilai prestasi individu yang bersangkutan dari mata pelajaran yang lain yang diikutinya atau angka nilai rata-rata prestasi (*mean*) dari setiap mata pelajaran kalau kebetulan kasus ini adalah kelas, maka dengan mudah akan ditemukan pada mata pelajaran manakah individu atau kelas mengalami kesulitan.
- Mendeteksi pada Tujuan belajar dan Bagian Ruang lingkup bahan Pelajaran Manakah Kesulitan Terjadi
Dalam mendeteksi langkah ini dapat menggunakan tes diagnostik karena hakekat tes ini adalah Tes Prestasi Belajar. Dengan demikian dalam keadaan belum tersedia tes diagnostik yang khusus dipersiapkan untuk keperluan ini , maka analisis masih tetap dapat dilangsungkan dengan menggunakan naskah jawaban (*answer sheet*) ujian tengah semester atau ujian akhir semester.

- Analisis Terhadap Catatan Mengenai Proses Belajar

Hasil analisis empiris terhadap catatan keterlambatan penyelesaian tugas, ketidakhadiran (absensi) kurang aktif dan partisipasi, kurang penyesuaian sosial sudah cukup jelas menunjukkan posisi dari kasus-kasus yang bersangkutan.

g. Sebab-Sebab Kesulitan Belajar

Koestoer dalam bukunya yang berjudul:” *Diagnosa dan Pemecahan Kesulitan Belajar* (2002) berpendapat bahwa dalam mengidentifikasi sebab kesulitan belajar dapat dikelompokkan menjadi empat kategori yakni :

- 1) Kondisi-kondisi fisiologis yang permanen, meliputi;
 - a) keterbatasan inteligensi;
 - b) hambatan persepsi dengan gejala umum diantaranya:
 - tingkah laku yang aneh (*erotic*) dan tidak berguna tanpa sebab yang jelas,
 - bereaksi lebih kasar (*violently or strongly*) dari pada biasanya,
 - tidak dapat mengorganisasi kegiatan secara baik,
 - mudah tersinggung oleh segala macam perangsangan kemarahan melebihi taraf kemarahan dalam keadaan biasa,
 - membuat persepsi-persepsi salah, sering salah melihat atau mendengar sesuatu, f)terlalu banyak bergerak (*hyperactive*), sering berpindah tempat, mencubit teman lain, menggerak-gerakkan badan dan banyak bicara,
 - menunjukkan kekacauan waktu bicara, membaca dan mendengar;
- 2) Kondisi-kondisi fisiologis yang temporer, diantaranya
 - masalah makanan;
 - kecanduan (*Drugs*);
 - kecapaian atau kelelahan.

- 3) Pengaruh-pengaruh lingkungan sosial yang permanen, diantaranya
 - harapan orang tua terlalu tinggi, tidak sesuai dengan kemampuan anak;
 - konflik keluarga
- 4) Pengaruh-pengaruh lingkungan sosial yang temporer, diantaranya
 - ada bagian-bagian dalam urutan belajar yang belum dipahami;
 - kurangnya adanya motivasi.

3. Cara mengatasi kesulitan belajar:

a. Pahami Cara Belajar Anak

Setiap anak memiliki cara belajar yang berbeda. Orangtua perlu secara rinci memahami kondisi terbaik anak untuk memahami sesuatu. Hal ini perlu dilakukan guna memastikan bahwa anak sebenarnya mampu dengan adanya stimulan suasana atau kondisi tertentu. Orangtua tidak perlu memaksakan cara belajar yang dianggap oleh orangtua adalah benar. Anak perlu dituntun dan diajak berdiskusi menemukan cara belajar yang membuat mereka nyaman.

b. Bekerjasama dalam Belajar

Banyak orangtua yang mengerjakan tugas sekolah anak. Hal ini bukanlah hal baik dalam proses belajar. Anak yang terbiasa untuk melakukan hal ini secara tidak langsung mengajarkan anak ketergantungan terhadap orang lain dan kurang bertanggungjawab. Orangtua hanya perlu menjadi teman belajar, bukan sebagai pengawas dan orang yang memaksakan kehendak terhadap anak. Ambillah peran sebagai teman belajar. Pecahkan masalah belajar, seperti kesulitan menalar matematika, dengan bersama-sama. Ajarkan anak secara perlahan.

c. Bangun Suasana Belajar

Suasana belajar yang nyaman membuat anak lebih giat dalam belajar. Sebaliknya situasi tidak nyaman saat belajar tidak hanya membuat anak sulit memahami, tetapi juga membuat anak takut. Orangtua yang baik dapat memfasilitasi anak untuk menemukan suasana terbaik. Faktor dukungan keluarga menjadi vital dalam proses ini. Sebisanya mungkin orangtua dapat

terlibat dalam proses belajar, tetapi tidak dengan tujuan membuat ketergantungan pada anak.

d. **Jauhkan anak dari Rasa Frustrasi**

Frustrasi dapat terjadi pada siapa pun, termasuk anak. Suasana tidak nyaman, tegang dan penuh ketakutan akan menjadi pencetus anak untuk mengalami frustrasi. Proses memahami pelajaran akan menjadi kian sulit saat orangtua tidak kooperatif dan cenderung memaksa anak. Frustrasi menghambat anak untuk menalar dan belajar lebih lama. Orangtua perlu membantu anak menemukan jawaban atas rasa frustrasi ini. Anak perlu dijauhkan dari rasa putus asa dan frustrasi untuk memaksimalkan hasil belajar. Membantu belajar, membuatkan kegiatan penyela belajar adalah beberapa deret hal yang dapat dilakukan.

D. Aktivitas Pembelajaran



Tanpa mengurangi tingkat efektivitas dalam pembelajaran, teman-teman para guru disarankan untuk membaca konsep tentang sosio budaya terkait dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pengertian awal peserta didik, tujuan/teknik mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik, pengelompokan siswa berdasarkan kemampuan awal peserta didik. Langkah berikutnya adalah mendiskusikan dengan teman guru dalam kelompok, kemudian menentukan kerangka penerapannya dan berlatih mempraktekkan dengan sungguh-sungguh. Selamat mempraktekkan.

E. Latihan/ Kasus /Tugas



Buatlah 3 kelompok kecil yang beranggotakan 4 orang guru.

- Kelompok pertama mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor internal, dan
- kelompok ke dua mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor eksternal siswa SMK.

- Kelompok ketiga mencermati kesulitan belajar yang dipengaruhi oleh faktor sekolah dan masyarakat sekitar.
- Hasil diskusinya kemudian dicarikan solusi (dari berbagai sumber) bagaimana cara mengatasi kesulitan belajar tersebut.

F. Rangkuman



Pengertian kesulitan belajar ialah suatu keadaan dimana anak didik tidak dapat menyerap pelajaran dengan sebagaimana mestinya. Faktor – faktor yang menyebabkan kesulitan belajar dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

Faktor internal ini dapat diartikan faktor yang berasal dari dalam atau yang berasal dari dalam individu itu sendiri, dan faktor eksternal. Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri, meliputi: faktor keluarga dan masyarakat sekitar.

Kriteria kesulitan belajar dapat ditentukan batas dimana individu dapat diperkirakan mengalami kesulitan belajar dengan memperhatikan: tingkat pencapaian tujuan, perbandingan antara potensi dengan prestasi, kedudukan dalam kelompok, dan tingkah laku yang nampak.

Cara mengatasi kesulitan belajar: pahami cara belajar anak, bekerjasama dalam belajar, bangun suasana belajar, jauhkan anak dari rasa frustrasi

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut



Mohon untuk mengisi lembar umpan balik dan tindak lanjut di bawah ini berdasarkan materi pelatihan yang Bapak/Ibu sudah pelajari.

1. Hal-hal apa saja yang sudah saya pahami terkait dengan materi pelatihan ini ?
.....
.....
2. Apa saja yang telah saya lakukan yang ada hubungannya dengan materi kegiatan ini tetapi belum ditulis pada materi pelatihan ini?
.....
.....
3. Manfaat apa saja yang saya peroleh dari materi pelatihan ini untuk menunjang keberhasilan tugas pokok dan fungsi sebagai guru SMK?
.....
.....
4. Langkah-langkah apa saja yang perlu ditempuh untuk menerapkan materi pelatihan ini dalam rangka meningkatkan mutu pembelajaran pada mata pelajaran yang saya ampu?
.....
.....
5. Apabila menemukan hal-hal yang kurang jelas ketika membaca materi, mengerjakan latihan atau mengerjakan evaluasi tanyakan pada fasilitator atau instruktur Anda.
6. Cocokkan jawaban evaluasi yang Anda kerjakan dengan jawaban yang diberikan oleh fasilitator atau instruktur Anda.

7. Apabila jawaban Anda masih salah atau kurang lengkap, pelajari kembali modul ini sampai Anda dapat menjawab pertanyaan dengan benar.
8. Apabila seluruh pertanyaan sudah terjawab dengan benar, Anda dapat melanjutkan ke kegiatan pembelajaran berikutnya.

Kunci Jawaban Latihan/Kasus/Tugas

Kunci Jawaban KB 1

- | | |
|------|-------|
| 1. B | 6. C |
| 2. C | 7. D |
| 3. C | 8. A |
| 4. A | 9. D |
| 5. B | 10. A |

Kunci Jawaban KB 2

- | | |
|------|------|
| 1. B | 1. C |
| 2. C | 2. D |
| 3. C | 3. A |
| 4. A | 4. D |
| 5. B | 5. D |

Kunci Jawaban KB 3

1. A
2. A
3. B
4. A
5. B
6. A
7. B
8. B

Evaluasi

Soal latihan:

Pilih salah satu jawaban yang paling tepat dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia

KB 1

1. Karakteristik siswa adalah aspek-aspek/ kualitas perseorangan siswa yang terdiri dari minat, sikap, motivasi belajar, gaya belajar, kemampuan berpikir dan kemampuan awal yang dimiliki. Pengertian tersebut menurut...
 - a. Sudirman
 - b. Hamzah B. Uno
 - c. Ron Kurtus
 - d. Sudarwan
2. Salah satu kegunaan memahami kemampuan awal siswa dalam pembelajaran adalah ...
 - a. Membantu guru dalam menentukan arah pengajaran harus diakhiri
 - b. Membantu guru dalam menentukan darimana pengajaran harus dimulai.
 - c. Membantu guru dalam membedakan arah pembelajaran
 - d. Kemampuan awal menunjukkan status pengetahuan yang dimiliki siswa.
3. Kondisi awal siswa penting diketahui oleh guru, karena berguna dalam...
 - a. Pemilihan strategi pembelajaran
 - b. Menyeleksi persyaratan awal dalam pembelajaran
 - c. Menyeleksi siswa sebelum pembelajaran
 - d. Membedakan dalam pemilihan gaya belajar.
4. Contoh keunikan yang ada pada diri manusia adalah ...
 - a. Manusia berbeda dengan makhluk lain
 - b. Manusia adalah makhluk yang statis
 - c. Setiap perkembangannya memiliki karakter yang sama
 - d. Secara fisiologis akan menjadi makhluk yang dinamis.

5. Tujuan guru mengidentifikasi kemampuan awal peserta didik adalah untuk ...
 - a. Menyeleksi tuntutan, minat, kemampuan , dan kecenderungan peserta didik berkaitan dengan pemilihan program pembelajaran.
 - b. Menyeleksi bakat, minat dan perkembangan peserta didik.
 - c. Pertimbangan guru dalam memilih cara penilaian siswa.
 - d. Menyeleksi perilaku dan motivasi peserta didik dalam mencapai tujuan pembelajaran.
6. Cara mengelompokkan siswa berdasarkan kemampuan akademik adalah...
 - a. Streaming, Cluster, Banding, Mixed Ability
 - b. Streaming, Setting, upgrade, Mixed Ability
 - c. Streaming, Setting, Banding, lower Ability
 - d. Streaming, Setting, Banding, Mixed Ability
7. Ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya untuk pelajaran tertentu disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability
8. Ketika siswa dalam suatu kelas kemampuan akademiknya beragam disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability
9. Ketika siswa dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya dan siswa berada pada kelompok yang sama untuk hampir semua mata pelajaran disebut...
 - a. Setting
 - b. Banding
 - c. Streaming
 - d. Mixed Ability

10. Ketika siswa tidak dikelompokkan berdasarkan kemampuan akademiknya baik melalui model Setting, Banding, Streaming, dan banding disebut...
- Setting
 - Banding
 - Streaming
 - Mixed Ability grouping

KB 2

1. Pertimbangan seorang guru dalam merencanakan dan melaksanakan pembelajaran yang akan mengajarkan materi keterampilan adalah...
 - Kematangan moral
 - Tingkat perkembangan fisik
 - Sosio-emosional
 - Kematangan intelektual
2. Matangnya organ reproduksi pada anak remaja, merupakan ciri perkembangan fisik secara...
 - Internal
 - Eksternal
 - Primer
 - Sekunder
3. Ciri perkembangan fisik yang muncul pada anak remaja ditunjukkan dengan....
 - pertambahan berat badan sangat cepat
 - adanya perkembangan hormon testosteron pada wanita
 - pertambahan tinggi badan sangat cepat
 - pertambahan berat badan sangat cepat

4. Perkembangan kognitif anak remaja umur 11 ke atas menurut J. Peaget berada pada tahap...
 - a. Formal operasional
 - b. Operasi konkret
 - c. Operasi abstrak
 - d. Pra operasi
5. Kemampuan berpikir formal anak remaja yang perlu diperhatikan guru dalam membuat perencanaan pembelajaran adalah kemampuan yang mengarah pada ...
 - a. Belum mampu menyusun hipotesis
 - b. Berpikir secara sistematis
 - c. Mampu melihat kenyataan
 - d. Mampu berpikir kongkrit
6. Tugas perkembangan anak remaja yang perlu diperhatikan guru dalam pelaksanaan pembelajaran adalah...
 - a. Belum mampu memilih kebebasan ekonomi
 - b. Belum mampu memilih dan menentukan jabatan
 - c. Memperoleh peranan sosial sesuai dengan jenis kelamin individu
 - d. Belum mampu memilih kebebasan ekonomi
7. Dalam melaksanakan pembelajaran di tingkat SMK, seorang guru perlu mempertimbangkan tingkat perkembangan sosio-emosional pada anak remaja yang ditandai dengan ...
 - a. Membentuk ikatan dengan keluarga
 - b. Menampakkan penampilan yang tak mau ditiru
 - c. Senang mengobrol.
 - d. Mulai ingin mandiri
8. Masalah sosio-emosional anak remaja dapat ditunjukkan dengan sikap...
 - a. sering membangkang jika keinginannya tidak dituruti
 - b. mudah bergaul dengan teman lawan jenis
 - c. membuat gang yang merugikan dirinya sendiri
 - d. senang melawan pada guru.

9. Seorang guru perlu memahami penyebab anak remaja berperilaku agresif. Salah satu penyebab perilaku agresif adalah ...
 - a. ingin mendapat pujian/pengakuan
 - b. tingkah laku ingin menunjukkan kekuatannya sendiri
 - c. mempertahankan keberadaannya.
 - d. banyaknya larangan yang dibuat oleh guru atau orang tua
10. Karakteristik pada anak remaja pada tingkat perkembangan moral dan spiritual ditunjukkan dengan:
 - a. pemikiran-pemikiran yang logis
 - b. berkembangnya sikap egoisme
 - c. perilaku mengikuti bayangan orang lain.
 - d. menunjukkan kepopuleran gang mereka.

KB3

1. Faktor yang mempengaruhi kesulitan belajar siswa Yang berasal dari diri sendiri adalah: ...
 - a. Tidak mempunyai tujuan yang jelas
 - b. Perhatian keluarga yang tidak memadai
 - c. Kesehatan keluarga yang kurang baik
 - d. Anak tidak mempunyai ruang dan tempat belajar.
2. Faktor yang menjadi penyebab kesulitan belajar siswa yang berasal dari keluarga adalah: ...
 - a. Kurangnya minat terhadap bahan pelajaran
 - b. Ekonomi keluarga yang terlalu lemah atau tinggi
 - c. Kesehatan yang sering terganggu
 - d. Kurangnya penguasaan bahasa
3. Faktor dari sekolah yang dapat menyebabkan kesulitan belajar siswa adalah ...
 - a. Teman bergaul yang kurang baik.
 - b. Pribadi guru yang kurang baik.
 - c. Ketidakmampuan belajar siswa
 - d. Bimbingan penyuluhan tidak ada di sekolah.

4. Ketidakmampuan murid yang mengacu kepada gejala dimana murid tidak mampu belajar disebut...
 - a. Learning disabilities
 - b. Learning disorder
 - c. Learning disfunction
 - d. Slow learner
5. Proses belajar seorang murid terganggu karena timbulnya respon yang bertentangan disebut:....
 - a. Learning disabilities
 - b. Learning disorder
 - c. Learning disfunction
 - d. Slow learner
6. Siswa dikatakan gagal apabila tidak dapat mencapai prestasi yang semestinya dinamakan...
 - a. Under achiever
 - b. Slow learner
 - c. Learner disorder
 - d. Mastery learner
7. Murid dikatakan gagal dalam mewujudkan tugas perkembangan termasuk penyesuaian sosial disebut:....
 - a. Under achiever
 - b. Slow learner
 - c. Learner disorder
 - d. Mastery learner
8. Cara mengatasi kesulitan belajar dengan menjadi teman belajar siswa dinamakan...
 - a. Memahami cara belajar anak
 - b. Bekerjasama dalam belajar
 - c. Membangun suasana belajar
 - d. menjauhkan anak dari rasa frustrasi

Daftar Pustaka

Abin Syamsuddin Makmun, (1996), Psikologi Kependidikan, Bandung, Penerbit Rosda Karya.

Bandura, A. 1969, Principles of Behavior Modification.

Havighurst, Robert J.(1960), Human Development and Education, New York, Longmans Green and co.

Santrok, J.W. and Yussen, S.R. 1992 Wm, C Brown Pub. Dubuque.

Sumadi Suryabrata, (1988), Psikologi Kependidikan, Jakarta: CV Rajawali.

Sudarwan danim, Perkembangan Peserta Didik, (Bandung: Alfabeta, 2010)

Mukhtar, Desain Pembelajaran Pendidikan Agama Islam, (Cet 1, Jakarta: CV Misaka Galiza, 2003)

Sunarto dan Agung Hartono, Perkembangan Peserta Didik, (Jakarta: Rineka Cipta,2008)

Wina Sanjaya, Perkembangan dan Desain Sistem Pembelajaran, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

George Boeree, Metode Pembelajaran dan Pengajaran, terjemah oleh Abdul Qadir Shaleh, (Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, 2010)

Yatim Riyanto, Paradigma Baru Pembelajaran, (Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009)

Moh Zaen Fuadi, "Identifikasi Perilaku Dan Karakteristik Awal Siswa", diakses dari <http://moh-zaen-fuadi.blogspot.com/2011/11/identifikasi-prilaku-dan-karakter-awal.html>, pada tanggal 4 Oktober 2013, pukul 19:30 WIB

Materi Fisika, "Kemampuan Awal Siswa", diakses dari <http://dasar-teori.blogspot.com/2011/09/kemampuan-awal-siswa.html>, pada tanggal 5 Oktober 2013 pukul 15:30

Ready, Set(?), Go!

http://www.nordanglia.com/warsaw/images/doc_library/curriculum/overview/Jeremy_Ready_Set_Go_Final.pdf

Research Spotlight on Academic Ability Grouping
<http://www.nea.org/tools/16899.htm>



DIREKTORAT JENDERAL
GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2016